



La contribución del sector bancario al crecimiento económico y el progreso de la sociedad



ÍNDICE



	El sector bancario español en 2024	4
	Resumen ejecutivo	6
	Introducción	10
1	La contribución del sector bancario al progreso económico y social	11
	1.1. La financiación del sector bancario. Más crédito y en mejores condiciones	13
	1.1.1. Volumen de financiación	13
	1.1.2. Coste de la financiación	13
	1.1.3. Otras medidas de apoyo al deudor hipotecario	15
	1.2. La banca como canalizadora de la inversión y el ahorro	15
	1.3. La banca como soporte de los sistemas de pagos	16
	1.4. Radiografía de la situación financiera del sector bancario	17
2	La generación de talento en el sector bancario	20
3	La aportación del sector bancario al estado del bienestar	23
4	La canalización de las respuestas a los retos de la sociedad. Inversión en innovación y crecimiento sostenible	27
	4.1. El uso de la banca digital en España	28
	4.2. La implantación de las nuevas tecnologías en el sector bancario	29
	4.3. El compromiso del sector bancario con la sostenibilidad	31
5	El compromiso social del sector bancario (I). Inclusión financiera	33
	5.1. Inclusión financiera en las zonas rurales	34
	5.2. Inclusión financiera de colectivos vulnerables	36
	5.3. Directiva de accesibilidad	38
6	El compromiso social del sector bancario (II). Educación financiera, capacitación digital y ciberseguridad	40
	6.1. El compromiso con la formación sobre ciberseguridad	42
7	Conclusiones	44

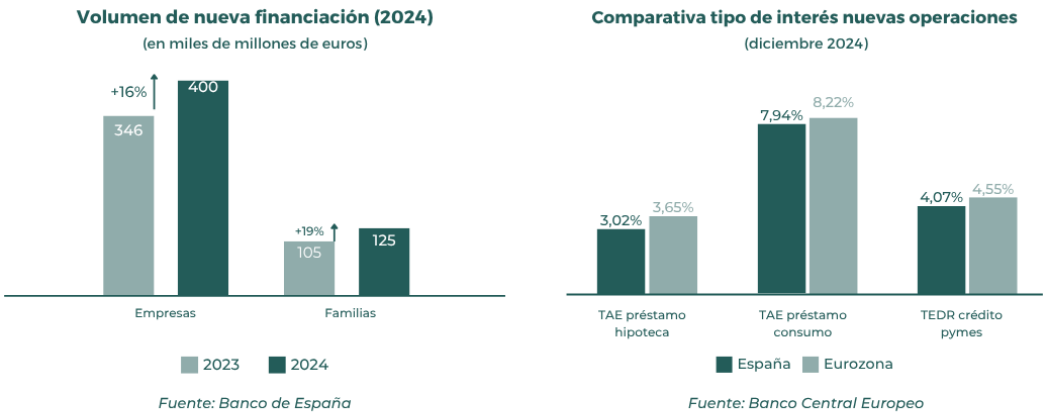
EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL EN 2024



EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL EN 2024

Modelo de banca comercial, multicanal y diversificado

Una banca que ofrece más financiación y en mejores condiciones



Una banca rentable, solvente y saneada



Datos consolidados del sector bancario español

Una banca que facilita las operaciones del día a día



Una banca cercana que contribuye al crecimiento económico y el progreso



RESUMEN EJECUTIVO





El informe que presentamos a continuación, elaborado conjuntamente por AEB, CECA y Unacc, bajo el título de **“La contribución del sector bancario al crecimiento económico y el progreso de la sociedad”**, tiene como objetivo dar a conocer al conjunto de los ciudadanos la amplia variedad de funciones que desempeñan las entidades de crédito en muy distintos ámbitos, no solo en el estrictamente financiero, y cómo, con su actividad, el sector bancario realiza aportaciones que resultan esenciales para el quehacer cotidiano de las familias, las empresas y las Administraciones públicas; para el flujo ágil y seguro de las transacciones dinerarias; para el tráfico mercantil a pequeña y a gran escala; y, en esencia, para la mejora del estado del bienestar, el dinamismo de la economía y el desarrollo de la sociedad.

La canalización del ahorro a la inversión es la definición casi obligada de la función que realizan las entidades bancarias, a la que nos remiten los libros de texto y el conocimiento popular. Y, en efecto, aun no siendo su único cometido, como se explica en este informe, la conexión entre el ahorro y la inversión constituye la principal aportación y la de mayor relevancia del sector bancario a la economía.

El hecho de que los ciudadanos confíen sus ahorros a empresas financieras, y lo hagan en condiciones de fiabilidad, seguridad y tranquilidad, comporta un elevado grado de confianza de los ahorradores en las entidades encargadas de su custodia. Y esto solo es posible cuando se trata de entidades que, como las españolas, son empresas sólidas, eficientes, prudentemente gestionadas y con un nivel de rentabilidad que les permite asegurar su continuidad en el tiempo.

De la situación financiera del sector se da cuenta en el correspondiente apartado del informe, en el que se explica cómo nuestro modelo de banca comercial minorista, altamente diversificado, orientado a atender las necesidades financieras de la clientela, ha permitido alcanzar un elevado nivel de solvencia, rentabilidad, eficiencia y resiliencia que sitúa a las entidades españolas en un lugar destacado entre sus competidores europeos. Los informes de las autoridades supervisoras (Banco de España, Banco Central Europeo, Autoridad Bancaria Europea) permiten constatar, de manera reiterada, la sólida situación de la banca española.

Y la confianza que el sector les merece a los ciudadanos españoles se refleja en el hecho de que los depósitos bancarios (1,4 billones de euros, el equivalente al 88% del PIB) son el principal instrumento en que se materializa el ahorro de las familias y las empresas, e incluso, que cuando deciden acudir a instrumentos alternativos como los fondos de inversión o de pensiones, en más del 80% de su importe confíen su gestión a las entidades de crédito.

Sin una eficaz movilización del ahorro hacia la inversión productiva la economía no dispondría de suficientes recursos para su desarrollo. Y tiene como condición necesaria que las entidades encargadas de hacerlo dispongan de los medios humanos, materiales y tecnológicos precisos para captar el ahorro de los ciudadanos y transformarlo en financiación para el consumo y la inversión de familias, empresas y administraciones públicas, y para hacerlo en las mejores condiciones posibles. Las entidades de crédito españolas constituyen la principal fuente de financiación de los agentes económicos en nuestro país, y su fortaleza les permite atender la demanda de financiación de la economía española en la cantidad necesaria –1,1 billones de euros a familias y empresas o 200.000 millones de euros en Deuda del Estado, entre otras–, con una amplia variedad de modalidades –con especial énfasis en la financiación de las pymes (200.000 M€) y para la adquisición de vivienda de las familias (500.000 M€)– y a un precio adecuado –entre los menores



tipos de interés de los préstamos de la zona euro—.

Atención singular merece el apartado de sistema de pagos. Rara vez nos detenemos a pensar en las enormes inversiones en tecnología y en la ingente cantidad de recursos técnicos y humanos que son necesarios para realizar un gesto tan simple como pagar la compra con una tarjeta o un móvil. Sin embargo, se cuentan por millones la cantidad de transacciones (compras, transferencias o domiciliación de recibos) que, en condiciones de máxima eficacia, fiabilidad y seguridad, se realizan cada día utilizando medios de pago distintos del efectivo. De hecho, la mayor parte de la actividad de cobros y pagos de empresas, familias y administraciones (la nómina de los asalariados y pensionistas, los recibos de los suministros básicos, la venta de bienes y servicios o la recaudación de impuestos, por citar solo algunos ejemplos) tiene lugar a través de medios electrónicos, hasta el extremo de que hoy resulta ya difícil imaginar otra forma de relacionarnos. Y todos estos cobros y pagos tienen como origen y destino una cuenta bancaria (el 99% de los españoles adultos tienen al menos una), a través de las cuales se tramitaron 17.000 millones de operaciones de transferencias, domiciliaciones y pagos con tarjeta en 2024 por un importe de 12,5 billones de euros.

El hecho de que el sistema de pagos esté soportado por el sector bancario constituye, sin duda, una de sus aportaciones esenciales para la economía del país. Y, como el conjunto de la sociedad, la banca está inmersa en el proceso de transformación al que está dando lugar la difusión de las nuevas tecnologías digitales; proceso en el que el sector bancario está realizando cuantiosas inversiones (más de 7.000 millones de euros en 2024) para dar respuesta a las necesidades de sus clientes y las mayores demandas de la sociedad. Buen ejemplo de ello es el desarrollo de Bizum, plataforma de pagos inmediatos entre particulares y comercios que ya cuenta con 28 millones de usuarios que realizaron 3 millones de operaciones diarias en 2024.

La actividad bancaria, sin embargo, no se agota en los aspectos financieros y de pagos. Las entidades de crédito forman parte del tejido económico y social del país, y en cuanto parte de la sociedad en la que se integran, generan empleo (163.000 empleados en España), contribuyen con sus impuestos y otros tributos al sostenimiento del estado del bienestar (más de 9.000 millones de euros), fomentan la innovación y promueven la formación en diferentes áreas; en suma, cumplen también una función social. En el desarrollo de esta función social, hay dos aspectos en los que la contribución del sector bancario resulta destacable: la sostenibilidad y la inclusión financiera.

El sector bancario español está comprometido activamente en el proceso de transición hacia una economía sostenible y descarbonizada, y desarrolla su actividad crediticia y en los mercados de financiación sostenible (160.000 M€ en préstamos y 70.000 M€ en bonos) conforme a estrictos criterios y estándares ESG, lo que le ha valido el reconocimiento internacional. Compromiso que no se limita al área financiera, sino que se extiende al ámbito del fomento, la sensibilización y la difusión de los objetivos de sostenibilidad, en colaboración con otras instituciones, tanto en el plano nacional como internacional.

El desarrollo de la sociedad española en lo relativo a los cambios en la pirámide de población, así como en su distribución geográfica, unido a los rápidos avances en materia de digitalización, representan un reto que el conjunto de agentes sociales está obligado a abordar para aportar soluciones que eviten la discriminación negativa por razón de edad o residencia.

En este ámbito, el sector bancario español, que ya cuenta con una de las redes de cajeros y ofi-



cinas más densas de Europa, ha asumido además compromisos concretos y públicos para que la inclusión financiera sea completa en nuestro país, con medidas para lograrlo tanto en el ámbito rural, de forma que todos los ciudadanos puedan disponer de servicios bancarios básicos en su propio municipio (el 99,3% de la población ya disponen de ellos), como dirigidas específicamente a las personas mayores o con discapacidad, incrementando y dando preferencia a la atención personal, telefónica, en cajeros y por aplicaciones informáticas a este colectivo, con un significativo incremento de la formación en materia financiera, digital y de ciberseguridad.

En suma, frente a una visión a veces reduccionista de la banca como simple proveedor de crédito y custodio del ahorro, el sector bancario español es hoy uno de los sectores más competitivos, dinámicos e innovadores de la economía; en permanente evolución para ofrecer a sus clientes una creciente variedad de servicios, que cubra todas sus necesidades financieras a precios adecuados a su elevada calidad; comprometido con el bienestar y el desarrollo de la comunidad de la que forma parte y pilar fundamental del crecimiento económico y el progreso de la sociedad.

A top-down photograph showing several hands of different skin tones reaching towards and placing white puzzle pieces onto a dark, textured wooden surface. The puzzle pieces are scattered across the frame, with some already connected and others being held by the hands. The lighting is warm, highlighting the texture of the wood and the smoothness of the puzzle pieces.

INTRODUCCIÓN

La actividad bancaria es clave para el crecimiento económico. Las entidades de crédito¹ son la principal fuente de financiación del sector privado en España y en Europa, como proveedor del 75% de las necesidades de financiación de familias y empresas. Pero la contribución del sector bancario para el bienestar y el progreso va mucho más allá, hasta el punto de que el funcionamiento de la economía, a todos los niveles, sería muy complicado sin tomar en consideración otras funciones económicas y de prestación de servicios que desempeñan las entidades de crédito y que afectan a las actividades cotidianas de las personas, las empresas y las administraciones.

Hablamos de la canalización del ahorro hacia la inversión, del soporte del sistema de pagos, del empleo generado, de la inclusión financiera, de la innovación, del acompañamiento en la transición verde, de la contribución al Estado de bienestar y de educación financiera, entre otros.

En efecto, los servicios que la banca presta a la sociedad, más allá de su repercusión económica, cumplen además una función social. La actividad bancaria contribuye a la integración social, otorga confianza a los ciudadanos en la gestión de sus ahorros, les aporta comodidad y seguridad en sus transacciones, les permite acceder a bienes y servicios a distancia, proporciona financiación para el consumo y la inversión de familias y empresas, ayuda a la creación y desarrollo de los negocios, resulta clave para la producción, distribución y comercialización de los bienes y servicios que estos generan y aporta innovaciones tecnológicas de gran utilidad en nuestro día a día.

¹ Bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito.

The background of the slide is a blurred image of a pen writing on a document. The document features a line graph with several peaks and valleys, and some text is visible but out of focus. The overall color palette is blue and white.

1.

LA CONTRIBUCIÓN
DEL SECTOR
BANCARIO AL
PROGRESO
ECONÓMICO Y SOCIAL

El sector bancario actúa como **dinamizador de la actividad económica a través de la concesión de créditos y préstamos a la economía real, con el objetivo de permitir que tanto hogares como empresas puedan satisfacer sus necesidades de financiación**. Para ello, la banca ejerce una labor de intermediación por la que captan recursos de los ahorradores, principalmente a través de depósitos, y los transforman en crédito para los clientes.

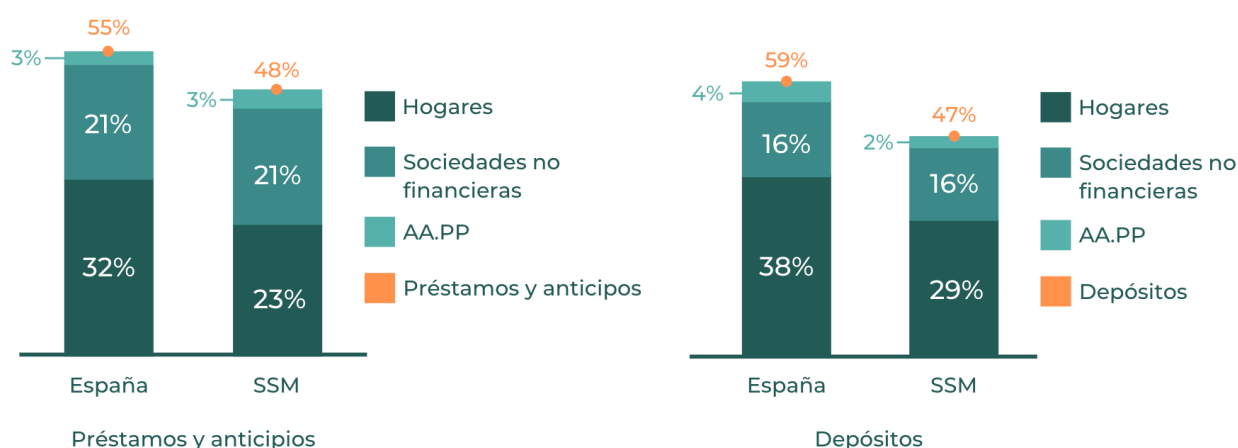
Esta actividad se desempeña a través de un modelo de banca universal, con tres características esenciales.

noristas representan la fuente de financiación más importante (59% en España frente al 47% en la Unión Europea)².

Segundo, una **banca multicanal**, que combina una banca digital creciente con una red de oficinas extensa, que les permite tener una gran capilaridad, como se detalla en el [capítulo 5](#).

Y tercero, una **banca diversificada geográficamente**, con presencia en casi 30 países, y en la que cerca de la mitad del negocio global³ se realiza en el exterior (42%) y el resto en España (58%)⁴.

Porcentaje de actividad de la banca española*



Fuente: BCE

* Porcentajes sobre el total del balance

Primero, una **banca comercial orientada fundamentalmente al cliente minorista**, con el que establece relaciones a largo plazo, con una oferta completa de servicios financieros. El balance de las entidades de crédito españolas se compone, en su mayoría, de préstamos a familias y empresas, en mayor medida que en la banca europea (55% del total activo en España frente al 48% en la Unión Europea) y, en este mismo sentido, los depósitos mi-

En España un total de 148 entidades individuales o grupos consolidables de entidades de crédito ejercen la actividad bancaria. Por tipología, hay 10 grupos de entidades de crédito significativas (bajo supervisión directa del BCE), 47 entidades de crédito menos significativas españolas, 14 filiales de entidades de crédito extranjeras y 77 sucursales de entidades de crédito extranjeras, de las cuales solo 4 son extracomunitarias⁵.

2 ECB Supervisory Banking Statistics, diciembre 2024.

3 Beneficios antes de impuestos.

4 En porcentaje del volumen de activos consolidados, diciembre 2024, datos de la Memoria de Supervisión del Banco de España.

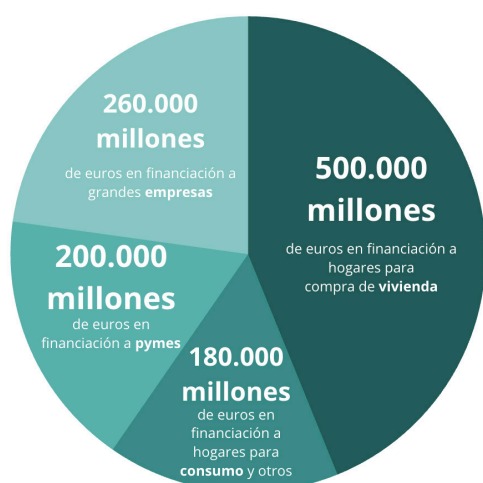
5 Información financiera y prudencial de entidades de crédito, Banco de España, diciembre 2024.

1.1. La financiación del sector bancario. Más crédito y en mejores condiciones

1.1.1. Volumen de financiación

Atendiendo a las cifras, a finales de 2024 la banca española contaba con un volumen de financiación superior a **1,14 billones de euros en crédito a familias y empresas en España (72% del PIB español)**, de los cuales **680.000 millones de euros se han concedido a familias**, 500.000 millones de euros para la compra de vivienda y 180.000 millones de euros para consumo y otros fines; y **460.000 millones de euros a empresas**, para que puedan financiar sus operaciones del día a día y sus proyectos de inversión y crecimiento, de los que 200.000 millones de euros corresponden a crédito a pymes⁶.

Financiación a familias y empresas. Saldo vivo (diciembre 2024)

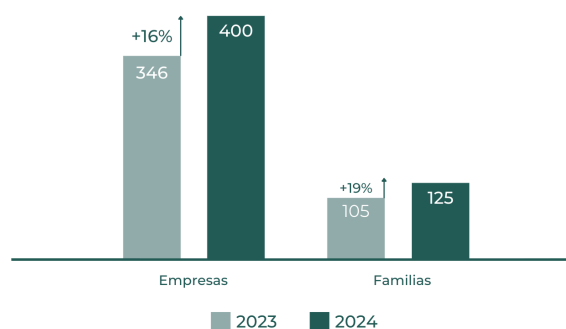


Fuente: Banco de España

En el caso de la nueva financiación, a lo largo de 2024 el sector bancario ha concedido solo en España 525.000 millones de euros, de los cuales 400.000 millones, un 76%, se ha

destinado a empresas y 125.000 millones, un 24%, a hogares. Esto supone, respectivamente, un incremento del 16% y del 19% respecto a 2023. Asimismo, la concesión de **68.000 millones de euros para la compra de viviendas en 2024 ha permitido acceder a una casa a cerca de 470.000 familias**⁷.

Volumen de nueva financiación (2024) (en miles de millones de euros)



Fuente: Banco de España

1.1.2. Coste de la financiación

Además del creciente volumen de financiación, es importante destacar las condiciones (el precio) de la financiación, porque **la banca española concede crédito a un precio más favorable para los clientes que sus homólogos europeos en todos los segmentos**.

Así, en diciembre de 2024, el tipo medio (TAE)⁸ de las nuevas operaciones para la adquisición de vivienda se sitúa en el 3,02% en España, 63 puntos básicos por debajo de la media de la eurozona (3,65%). Con estos datos, de los 20 países de la zona euro, **España es el segundo con el menor tipo de interés en hipotecas**, solo por detrás de Malta. Por su parte, el tipo medio (TAE) de las nuevas operaciones para la financiación del consumo de hogares es del 7,94% en España, 28 puntos básicos por debajo de la media de la eurozona

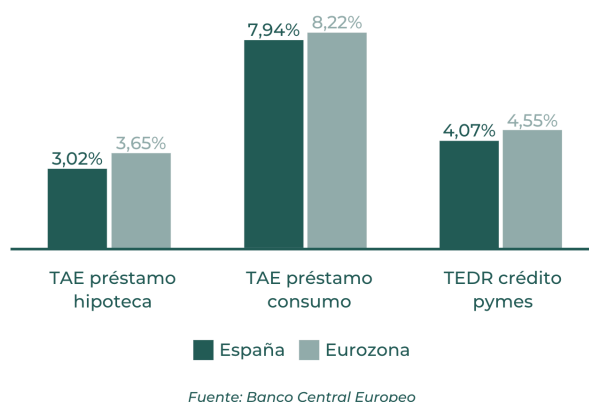
⁶ Boletín Estadístico del Banco de España, Capítulo 3, diciembre 2024.

⁷ Estimado en base al importe medio de las hipotecas constituidas sobre viviendas, que es de 145.000 €, INE, diciembre 2024.

⁸ En la cartera de vivienda y consumo se utiliza la TAE y en el resto el TEDR porque son los tipos de interés proporcionados por el BCE y de esta forma puede compararse con las medias de la zona euro. El Banco de España proporciona tanto la TAE como la TEDR para todas las carteras.

(8,22%). En el segmento de pymes, el tipo de interés de las nuevas operaciones (TEDR)⁹ es del 4,07%, 48 puntos básicos por debajo de la media de la eurozona (4,55%), siendo **España también el segundo país de la zona euro con el tipo de interés más bajo en financiación a pymes**, solo detrás de Luxemburgo.

Comparativa tipo de interés nuevas operaciones (diciembre 2024)



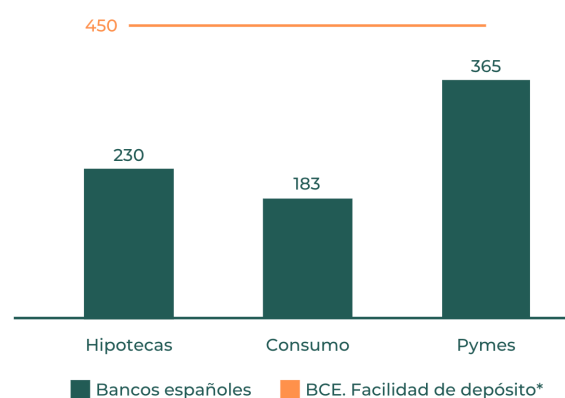
Cabe recordar que la subida de tipos de interés del Banco Central Europeo, que comenzó en julio de 2022, supuso un aumento de los tipos oficiales de 450 puntos básicos, desde -0,50% hasta el 4,00%, vigente hasta junio de 2024¹⁰. En este sentido, **las entidades trasladaron solo de forma parcial la subida de tipos de interés en las nuevas operaciones a familias y empresas¹¹, lo que ha contribuido a mantener una menor presión sobre la capacidad de repago de los clientes**, sin repuntes en la morosidad.

A partir de junio de 2024, el BCE inició un nuevo ciclo de política monetaria expansiva, con la rebaja de la facilidad marginal de depósito en 100 puntos básicos en todo 2024, hasta el 3,00%. No obstante, el mercado se antici-

pó y **a partir del segundo semestre de 2023, tras alcanzar el tipo máximo en financiación a hogares y empresas, se observan reducciones en los tipos de interés de las nuevas operaciones.**

Asimismo, el análisis de las nuevas operaciones refleja que la banca española ha reducido los tipos de interés más rápido en algunas

Traslación máxima de las variaciones de los tipos del BCE a los nuevos préstamos



*Variación de la facilidad marginal de depósito del BCE entre julio 2022 (-0,5%) y junio de 2024 (+4%)

carteras que el BCE y que en el resto de la eurozona¹².

Por lo tanto, **el impacto de la subida de tipos de interés en la cartera de préstamos de España de las entidades de crédito fue moderado y menor que en la zona euro, mientras que la bajada del coste de financiación para hogares y empresas en el ciclo de reducción de tipos de interés está siendo más intensa que en el resto de la eurozona.**

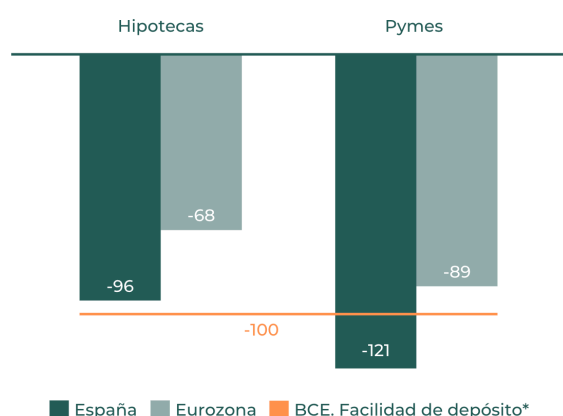
9 El Tipo Efectivo Definición Restringida (TEDR) se define como el componente de tipo de interés de la Tasa Anual Equivalente (TAE), excluyendo, por tanto, todas las comisiones y gastos. La comparativa por TAE solo está disponible para hogares-vivienda y hogares-consumo.

10 Facilidad marginal de depósito.

11 TAE Hipotecas de 1,81% (junio de 2022) a 4,11% (septiembre de 2023); TAE consumo de 7,67% (junio de 2022) a 9,50% (agosto de 2023); TEDR pymes de 1,73% (junio de 2023) a 5,38% (noviembre de 2023).

12 TAE Hipotecas de 3,98% (diciembre de 2023) a 3,02% (diciembre de 2024); TEDR pymes de 5,28% (diciembre de 2023) a 4,07% (diciembre de 2024).

Comparativa europea de la evolución de tipos de interés del BCE y de los nuevos préstamos en 2024



1.1.3. Otras medidas de apoyo al deudor hipotecario

Adicionalmente, el sector bancario ha promovido otras iniciativas de apoyo al deudor hipotecario para aliviar su carga financiera, como la adhesión al Código de Buenas Prácticas de 2022¹³ que, entre otras medidas, facilita el cambio en las condiciones de los préstamos de tipo variable a tipo fijo o realizar amortizaciones totales o parciales de hipotecas con tipos de interés variable, sin comisión.

Este nuevo Código de 2022 viene a unirse al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual¹⁴, en vigor desde 2012, que ha permitido a más de 70.000 familias acordar con su entidad de crédito la revisión de su préstamo hipotecario para adecuarlo a sus capacidades de pago.

Gracias a todas estas actuaciones, además de la buena coyuntura económica, se obser-

va¹⁵ que el porcentaje de hogares con una carga financiera elevada¹⁶ habría descendido del 4,6% al 4,1% entre 2022 y 2024, a pesar del contexto de subida de tipos de interés, un descenso que es especialmente significativo en el quintil de menor renta de población, donde dicho porcentaje pasa del 12% a menos del 10% en este periodo.

1.2. La banca como canalizadora de la inversión y el ahorro

La cartera de activos financieros de los hogares se compone en un 36% de efectivo y depósitos, seguido de un 32% de participaciones en el capital (acciones), un 17% de participaciones en fondos de inversión, y un 12% de seguros y fondos de pensiones¹⁷, lo que indica que **el sector bancario pone múltiples alternativas de inversión a disposición de los ahorradores. Gracias a la mayor cultura financiera, se ha incrementado el aprovechamiento de las alternativas ofrecidas**, puesto que hace una década el peso de depósitos y efectivo era del 40%, mientras que los fondos de inversión representaban tan solo el 10%.

Por volumen, **los depósitos en España de hogares y empresas ascienden a 1,4 billones de euros en diciembre de 2024**, el equivalente al 88% del PIB de España. La mayoría de estos depósitos bancarios están en manos de hogares, con un saldo de 1,05 billones de euros, de los cuales 875.000 millones de euros son a la vista (84% del total) y 171.000 millones de euros a plazo (16%). Respecto a 2023, **los depósitos de hogares aumentaron en 41.000 millones de euros (+4%)**, principalmente en

13 Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.

14 Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios.

15 Informe de la situación financiera de los hogares y las empresas. 2º semestre 2024, Banco de España, febrero 2025.

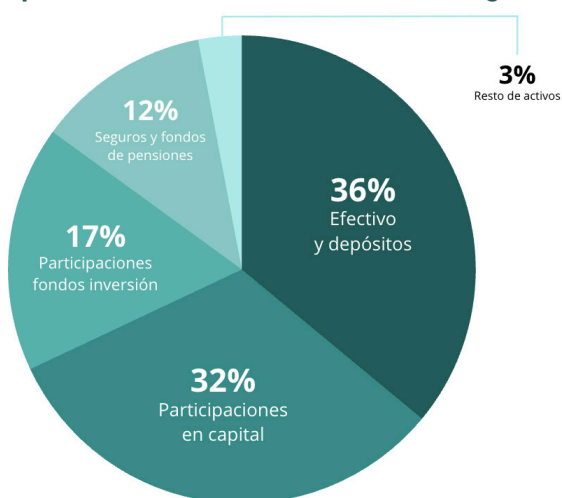
16 La carga financiera es la ratio de los pagos por deuda (incluyendo intereses y amortización) sobre la renta bruta del hogar y se considera elevada si es superior al 40%.

17 Estadísticas de cuentas financieras del Banco de España, diciembre 2024.

depósitos a plazo, con un incremento del 32%, lo que pone de manifiesto el interés por estos productos en un entorno de bajada de tipos.

Por su parte, **las empresas tienen depósitos por un importe total de 350.000 millones de euros, 22.000 millones de euros más (+7%) que a finales de 2023** debido al aumento de los depósitos a la vista, que ofrecen a las empresas no financieras una alternativa para colocar la liquidez a la espera de oportunidades de inversión.

Composición de la cartera de activos de los hogares



Además, la banca **ofrece otras alternativas para los ahorradores**, como los fondos de inversión o fondos de pensiones (recursos de clientes gestionados fuera de balance). Actualmente, el sector bancario gestiona cerca de 350.000 millones de euros en fondos de inversión y 110.000 millones de euros en fondos de pensiones, lo que supone un incremento en 2024 del 14% y el 8%, respectivamente. En su conjunto, el sistema bancario gestiona el 87% del total de los fondos de inversión y el 83% de fondos de pensiones¹⁸.

1.3. La banca como soporte de los sistemas de pagos

El sistema bancario constituye históricamente el soporte del sistema de pagos del país y de las transacciones transfronterizas,

ya que gran parte del flujo de cobros y pagos de la economía se realiza a través de cuentas bancarias y está directamente relacionada con la actividad cotidiana de empresas y familias en múltiples ámbitos de especial relevancia.

Operaciones anuales en el sistema de pagos



5.000 millones
de domiciliaciones
y transferencias



700.000 millones
de euros en
nóminas
canalizadas



Más de **10 millones**
de pensiones
canalizadas

18 INVERCO, diciembre 2024.

Por ejemplo, la banca española tramita más de 5.000 millones¹⁹ de **domiciliaciones de pagos de servicios básicos y transferencias al año**, por un importe total de aproximadamente 12 billones de euros. Además, canalizan el pago de la mayoría de las **nóminas de asalariados**, por un importe superior a 700.000 millones de euros al año, cerca del 50% del PIB de España, y la mayoría de las más de 10 millones de **pensiones** se abonan mensualmente en una cuenta bancaria.

En el ámbito de los pagos, hay que destacar las **tarjetas de débito y crédito, y los terminales de punto de venta (TPV)**, que son imprescindibles para facilitar las ventas en comercios. Actualmente, hay cerca de 93 millones de tarjetas en circulación en España, lo que equivale a casi dos tarjetas por residente en España, con las que se realizan 8.400 millones de operaciones de compra al año en los 2,7 millones de TPV de los comercios físicos. A estas cifras hay que añadir las referidas al comercio electrónico, cuyos pagos se realizan casi en exclusiva mediante tarjeta, y las retiradas en efectivo en los más de 43.000 cajeros automáticos.

A todo ello hay que añadir el rol, cada vez más relevante, de Bizum, como se detalla en el [capítulo 4](#).

1.4. Radiografía de la situación financiera del sector bancario

En la actualidad, el sector bancario es rentable, solvente y saneado, lo que le hace estar preparado para hacer frente a los retos

futuros. Porque la primera línea de defensa de las entidades es la rentabilidad. Sin entidades rentables no hay negocio bancario ni capacidad de financiación a familias y empresas, lo que es esencial para el crecimiento de la economía.

La rentabilidad de las entidades de crédito que operan en España²⁰ ha mejorado en el último año. En diciembre de 2024, el ROE (rentabilidad sobre fondos propios) fue del 13,7%, casi dos puntos porcentuales superior a la observada un año antes (11,98%). Este mismo patrón se observa si medimos la rentabilidad en términos del activo total (ROA), con un incremento del 0,78% al 0,92%.

Esta mejora supone una normalización frente a las rentabilidades observadas en los últimos 15 años (entre diciembre de 2009 y septiembre de 2022 el ROE no superó el 10% y en ocasiones fue incluso negativo), y ya se encuentra por encima del **rango estimado de coste de capital**, que el Banco de España sitúa entre el 10% y el 15% en un estudio reciente²¹.

La comparativa de estos datos con otros sectores no financieros y con la banca europea demuestra que **la rentabilidad de la banca española no es excesiva**²². En concreto, la ROE de las entidades significativas²³ españolas es de 14,6%, en el puesto 15 de 30 de los sistemas bancarios analizados por la EBA²⁴, aunque por encima de la media de la UE (11,1%).

Gracias a una mayor rentabilidad, **las enti-**

19 De las cuales son 2.300 millones de domiciliaciones (690.000 millones de euros) y 2.900 millones de transferencias (11,2 billones de euros).

20 Información financiera y prudencial de entidades de crédito, Banco de España, diciembre 2024.

21 Revista Estabilidad Financiera del Banco de España, mayo 2024.

22 La rentabilidad utilizada para la comparativa con IBEX-35 y con otros sectores bancarios UE es la de los bancos a nivel global (consolidado), incluyendo en el primer caso los 6 bancos cotizados y en el segundo las 10 entidades significativas.

23 <https://www.bde.es/wbe/es/sobre-banco/actividad-europea/mecanismo-unico-supervision/participantes-mus/>

24 EBA Risk Dashboard, diciembre 2024.

Fortaleza del sector bancario español*



*Datos consolidados del conjunto del sector bancario español

dades destinan sus resultados a múltiples finalidades²⁵: pago de impuestos, para contribuir al estado del bienestar; reservas para

conceder crédito a familias y empresas; y distribución de dividendos²⁶, clave para complementar los ingresos de la renta del trabajo o de las pensiones de millones de accionistas minoristas.

Asimismo, otro indicador relevante para la rentabilidad de la banca, la ratio de eficiencia (porcentaje de los gastos de administración y amortización sobre el margen bruto) descendió²⁷ hasta el 44,5%, frente al 47,8% de diciembre de 2023. Además, a modo de comparativa a nivel europeo, las entidades significativas españolas tienen una ratio del 43,3%, frente al 52,6% de la UE.

Además de la rentabilidad como primera línea de defensa, la solvencia de la banca es clave para hacer frente a pérdidas inesperadas en escenarios adversos. En este sentido, la solvencia del sistema bancario español continúa incrementándose y está muy por encima de los requerimientos de capital.

Teniendo en cuenta todas las entidades de crédito con presencia en España, la ratio de capital de máxima calidad (CET1, por sus siglas en inglés) es del 13,51%, lo que supone un aumento de 30 puntos básicos desde diciembre del 2023 (13,21%), debido a un mayor crecimiento del resultado orgánico respecto al incremento de la exposición ponderada por riesgo (RWAs, por sus siglas en inglés).

En la comparativa con otros sistemas bancarios europeos, la ratio de CET1, a diciembre de 2024, es la menor de todos los países analizados, 12,9%²⁸ y está sensiblemente por debajo de la media europea, con un CET1 del 16,0%. No obstante, este nivel de CET1 está penalizado por el modelo de banca minorista con exposición a negocios en terceros países

25 También se destina parte de los beneficios al fondo de educación en las cooperativas de crédito y a la obra social a través de las fundaciones de las antiguas cajas de ahorro.

26 Retorno al socio en el caso de las cooperativas de crédito, y a la obra social a través de las fundaciones de las antiguas cajas de ahorro.

27 La ratio de eficiencia es mejor cuanto más baja es.

28 En las comparativas europeas solo disponemos de información a nivel consolidado de los 10 grupos bancarios españoles considerados *significant institutions*.

no UE y por ser menos intensiva en el uso de modelos internos. De hecho, **la ratio de apalancamiento, que elimina las diferencias derivadas de una mayor densidad de activos del sector bancario español, se sitúa en el 5,5% en España, frente al 5,9% de media en Europa**, acortando notablemente las diferencias observadas en el capital regulatorio.

Además, los niveles actuales están muy por encima de los requerimientos (el colchón MDA²⁹ supera los 350 puntos básicos de media) y **la banca española tiene en media una menor demanda total de CET1 por requerimientos de pilar 2 (P2R por sus siglas en inglés), destacando 5 entidades españolas entre las 15 del Mecanismo Único de Supervisión (SSM, por sus siglas en inglés) con un menor requerimiento, así como menores requerimientos de colchones de capital, lo que es resultado de un mejor perfil de riesgo.**

A ello se suma que la banca española aparece recurrentemente en una situación favorable en los tests de estrés de la EBA, con una mayor rentabilidad y resiliencia, lo que supone menores niveles de Pilar 2 (P2G, por sus siglas en inglés). Por ejemplo, en los últimos *stress test* de la EBA, publicados en agosto de 2025, el sector bancario español disminuiría su ratio de CET1 (TR³⁰) en 186 puntos básicos en un escenario adverso, la mitad del impacto medio a nivel europeo, de 370 puntos básicos.

Finalmente, la ratio de morosidad (NPLs, por sus siglas en inglés) de las entidades de crédito permanece contenida en niveles históricamente bajos y se sitúa en el **3,32%** para el total de la cartera de otros sectores residentes en España a diciembre de 2024. **Esto supone un descenso de dicha ratio en el año desde el 3,54% a finales del año pasado y es el nivel más bajo desde 2007.** Por segmen-

tos, los últimos datos disponibles en España a diciembre de 2024 muestran que **los NPLs en la cartera para la adquisición de vivienda cayeron al 2,37%, frente al 2,58% un año antes. En el crédito al consumo se observa un ligero descenso**, con una tasa de 4,13%, frente al 4,28% un año antes y por debajo de niveles prepandemia (4,35%). Y, en el caso de las empresas, la ratio cae al 3,85%, consolidándose por debajo del 4% y la línea es decreciente (4,06% en diciembre de 2023).

Si tenemos en cuenta el negocio consolidado, la tasa de morosidad del sector bancario español es del 2,54%³¹.

29 La distancia entre el nivel CET1 actual y el nivel de CET1 a partir del cual la entidad estaría sujeta a restricciones para el reparto de dividendos, entre otros.

30 TR se corresponde con las ratios transitorias, por sus siglas en inglés.

31 Información financiera y prudencial de entidades de crédito, Banco de España, diciembre 2024.

A close-up photograph of a person's hand holding a black pen, writing on a white document. The hand is wearing a wide silver ring and a thin gold ring. The background is blurred, showing another person's hand and a white shirt. The text is overlaid on the top left of the image.

2.

LA GENERACIÓN DE TALENTO EN EL SECTOR BANCARIO

El capital humano es, sin duda, uno de los principales activos del sector bancario, que permite llevar a cabo la actividad típica de la banca, así como su función social de la forma más eficiente. Asimismo, la constante inversión en el desarrollo personal y profesional de los empleados y la adaptación permanente a las nuevas necesidades, contribuyen a la generación de talento y al cambio tecnológico en nuestro país.

El sector bancario emplea a 163.500 personas de manera directa en España³², lo que supone el 1% del total de ocupados en España y el 9% de todos los empleados de banca en la eurozona. A esta cifra deben añadirse los trabajadores indirectos y el empleo inducido a partir de la financiación concedida a otros sectores económicos, lo cual sitúa a la banca como un actor clave en la dinamización del mercado laboral español.

En 2024, el empleo en el sector bancario registró, por segundo año consecutivo, una tasa de crecimiento interanual positiva. Según los últimos datos del BCE³³, el crecimiento del empleo en España ha sido ligeramente superior al registrado, de media, en la eurozona (1,6% frente a 0,2% interanual, respectivamente en 2024) y **contrasta con las caídas registradas en 10 de los 20 países del área euro**, incluidas grandes economías como Italia (-0,2%) y Francia (-1%).

El empleo en el sector bancario se caracteriza por una elevada estabilidad, pues un 98% de los contratos suscritos tienen carácter indefinido³⁴, 15 puntos porcentuales por encima de la media española³⁵.

En cuanto a diversidad de la fuerza laboral, **más de la mitad de la fuerza laboral del sector bancario son mujeres, un 52,5%, casi 6 puntos por encima de la media española³⁶.**

La elevada presencia de mujeres se extiende también a los máximos órganos de gobierno de las entidades financieras, con una representación del 30%³⁷, mientras que el porcentaje se eleva hasta el 40% en las entidades cotizadas. Estas cifras muestran una tendencia creciente, en línea con la regulación y las políticas corporativas que promueven la igualdad, la diversidad, la inclusión, la sostenibilidad y la responsabilidad social.

A nivel interno, las entidades ofrecen un empleo de calidad e invierten constantemente en el desarrollo personal y profesional de sus empleados. En 2023, **el personal empleado por el sector bancario recibió algo más de 9 millones de horas de formación, lo que supone un promedio de 62 horas por persona empleada en el sector³⁸.**

32 Datos a fecha diciembre de 2024. Boletín Estadístico del Banco de España. Capítulo 4.

33 Indicadores financieros estructurales del sector bancario de la Unión Europea, diciembre 2024, Banco Central Europeo.

34 Datos de las entidades recogidos para la Memoria FINRESP, diciembre 2023.

35 Encuesta de Población Activa (EPA), INE, Cuarto trimestre 2023.

36 Encuesta de Población Activa (EPA), INE, Cuarto trimestre 2023.

37 Datos de las entidades recogidos para la Memoria FINRESP, diciembre 2023.

38 Datos de las entidades recogidos para la "Memoria Social del Sector Financiero 2023" de FINRESP, diciembre 2023.

Empleo en el sector bancario



Mujeres en el sector bancario





3.

LA APORTACIÓN DEL SECTOR BANCARIO AL ESTADO DEL BIENESTAR

La actividad del sector bancario español no solo redunda en familias, empresas y pymes a través de la financiación y la canalización del ahorro y la inversión, sino también a través de su contribución al estado del bienestar³⁹. **En 2023, las entidades bancarias que operan en España pagaron 9.683 millones de euros en tributos.** Este importe refleja exclusivamente las aportaciones efectuadas en España, sin incluir aquellas realizadas en otras jurisdicciones donde también desarrollan su actividad.

Esta cifra se determina siguiendo el criterio de caja e incluye todos los tributos que representan un coste para las entidades, así como las cuotas de la Seguridad Social a cargo de la empresa. No obstante, **no comprende las contribuciones al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD), al Fondo Único de Resolución (FUR) y al Mecanismo Único de Supervisión (MUS), que en 2023 superaron los 2.431 millones de euros.**

Gracias a estas aportaciones, **el tipo impositivo ascendió al 43%** en el ejercicio 2023. Es decir, de cada 100 euros de beneficio generado en España por la banca, 43 euros se destinaron al pago de tributos. Si se incluyeran las aportaciones al FGD, al FUR y al MUS, el tipo total ascendería al 49%. Y **más del 47% del total de tributos soportados por las entidades corresponde a impuestos específicos del sector bancario**⁴⁰.

Además, la actividad bancaria desarrollada en España generó impuestos recaudados, provenientes de tributos retenidos o repercutidos a terceros, por un importe de **7.267 millones de euros.**

Otra de las contribuciones de la banca española al estado de bienestar es su función

Contribución fiscal del sector bancario en 2023*



*Últimos datos disponibles

como agente clave para garantizar la eficiencia de los mercados financieros en España, a través, por ejemplo, de la adquisición de deuda pública española. A noviembre de 2024, **las entidades de crédito españolas tenían en su balance 240.000 millones de euros en deuda pública emitida por el Estado español.** En este ámbito de la colaboración públi-

39 Las cifras sectoriales se obtienen como aproximación de los tributos y otras aportaciones no tributarias de 18 grupos bancarios.

40 De ellos destacan el IVA soportado no deducible, el Impuesto sobre los Depósitos de las Entidades de Crédito (IDEC), el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados (AJD) y el gravamen temporal de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito.

Operaciones de cobros o pagos gestionadas (2024)



1.023 millones

de operaciones intermediadas
por cuenta de las AA.PP.

= **750.000 millones de euros**

valor de las operaciones

co-privada, las entidades de crédito **promueven, además, una colaboración continua con las administraciones públicas a través de distintas acciones.** En primer lugar, facilitan los **ingresos tributarios**, ya que la gran mayoría de los impuestos, contribuciones, tasas o multas, entre otros, se recaudan a través de cuentas bancarias. **En 2024, la banca ha realizado 1.023 millones de operaciones de cobros o pagos por cuenta de las administraciones públicas, por un importe de 750.000 millones de euros.**

Otra contribución relevante es el **rol que ejercen las entidades como canalizadores de las ayudas, los recursos públicos y las moratorias a la economía real**, a través de distintos instrumentos, como los que se destacan a continuación.

- **Líneas ICO de Mediación.** En 2023 se formalizaron 12.000 operaciones de préstamo a autónomos y pymes por un total de 2.500 millones de euros, principalmente para financiar las necesidades de liquidez, inversión, crecimiento e internacionalización de autónomos y pymes.
- **Líneas de avales ICO COVID-19.** En conjunto, supusieron 1.200.000 operaciones de préstamo de las que se beneficiaron 675.000 empresas y autónomos por un importe financiado de 140.000 millones de euros, lo que supone el 25% del saldo total de la financiación del sistema bancario español a las actividades productivas.
- **Moratoria COVID-19.** Además de las moratorias anunciadas por el Gobier-

no en marzo de 2020, tras la declaración del estado de alarma, la banca acordó otras moratorias sectoriales, con un plazo de hasta 12 meses para los préstamos hipotecarios y hasta 6 en los personales. Las moratorias se extendieron en varias ocasiones, hasta su finalización el 30 de marzo de 2021.

- **Fondos europeos (Next Generation EU).** El sector bancario canaliza una parte de los hasta 80.000 millones de euros en préstamos que, como máximo, puede recibir España del Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia (MRR).
- **Medidas individuales y sectoriales para paliar los efectos económicos de la DANA.** En concreto, el sector bancario acordó, junto al Gobierno, moratorias de 12 meses a familias y empresas; una colaboración activa con el ICO para el despliegue de hasta 5.000 millones de euros en una línea tanto para el anticipo de ayudas directas y las indemnizaciones del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) de familias y empresas, como con una finalidad de inversión para fomentar la recuperación económica; y la extensión del Código de Buenas Prácticas para los deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, con un tratamiento diferenciado para los afectados por la DANA.
- **Aranceles.** Con motivo del anuncio de aranceles por parte de Estados Unidos a las importaciones de la UE, se habilita una línea con aval del ICO para financiación bancaria dotada con hasta

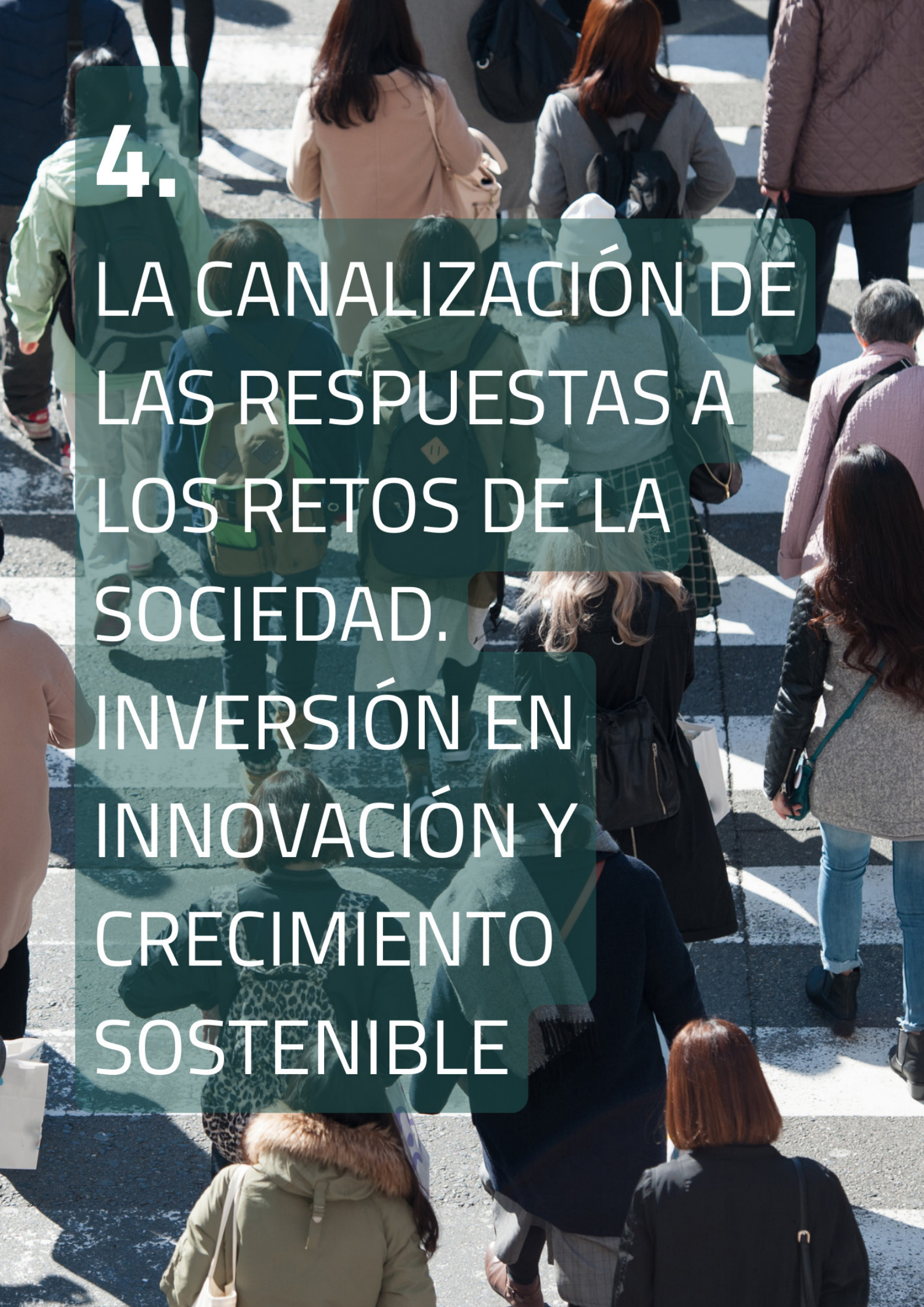
5.000 millones de euros con el objetivo de apoyar a las empresas españolas, incluso autónomos, afectadas por el nuevo marco arancelario que tengan una exposición significativa directa o indirecta a Estados Unidos, tanto en la modalidad de financiación de la liquidez como de financiación de proyectos de reconversión empresarial.

correcto funcionamiento contra el uso indebido por parte de los criminales, así como la seguridad de sus clientes, como se detalla en el siguiente punto.

Los Códigos de Buenas Prácticas aprobados en 2012 y 2022 están orientados a aplicar medidas para aliviar la carga hipotecaria de acreditados que se encuentren en el umbral de exclusión, en el caso del CBP de 2012, o en riesgo de vulnerabilidad, como recoge el CBPH de 2022. A cierre de 2024, se estima que **se han realizado 7.500 operaciones, por 860 millones de euros.**

Finalmente, el sector bancario también desempeña un **papel fundamental en la prevención de actividades delictivas**. Primero, son los **principales sujetos obligados por la regulación en prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo para proteger la integridad del sistema financiero y de otros sectores de actividad económica**. La banca se enfrenta constantemente, en esta actividad preventiva, a retos en materia de inteligencia financiera, digitalización o nuevas tipologías de delito asociadas al blanqueo de capitales. Y colaboran activamente en el impulso del intercambio público-privado de conocimientos e información, mediante el diseño de instrumentos de coordinación entre autoridades y sujetos obligados.

Además, el sector bancario cumple una **función crucial en la prevención del fraude y de los riesgos cibernéticos**. Las entidades de crédito son las primeras en detectar operaciones financieras inusuales o sospechosas, utilizan sistemas avanzados de monitorización para identificar transacciones que podrían estar relacionadas con actividades delictivas e invierten en la mejora de sus sistemas de control y gestión de los riesgos, con el objetivo más amplio de mantener la integridad del sistema financiero y de proteger su



4.

LA CANALIZACIÓN DE
LAS RESPUESTAS A
LOS RETOS DE LA
SOCIEDAD.

INVERSIÓN EN
INNOVACIÓN Y
CRECIMIENTO
SOSTENIBLE

La digitalización es sinónimo de innovación y progreso de la economía y la sociedad y el sector bancario se configura como un actor clave en este proceso de transformación digital. Prueba de ello es la creciente inversión que están realizando las entidades financieras en la adopción de nuevas tecnologías, que pasan a ocupar un papel clave en su modelo de negocio. **En la última década, la banca española ha duplicado su inversión en tecnología y solo en 2024, 8 de las principales entidades bancarias han destinado 7.000 millones de euros a este fin⁴¹ y se espera que esta tendencia continúe en aumento.**

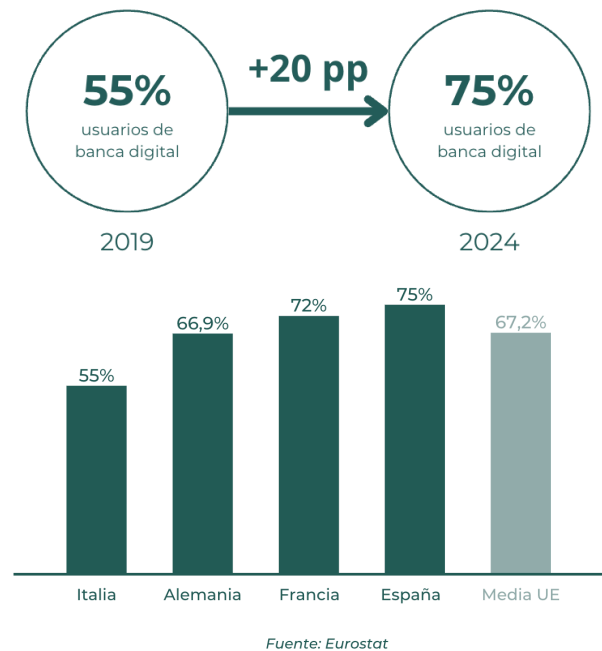
La inversión se ha destinado, principalmente, a mejorar la infraestructura digital y adaptarse a las nuevas demandas del mercado. En particular, **a seguir reforzando los canales de banca digital, para hacer frente al incremento exponencial que se ha producido en los últimos años y a reforzar la seguridad de los sistemas, con el objetivo de proteger los datos de todos los usuarios.**

4.1. El uso de la banca digital en España

El uso de la banca digital en España está muy por encima de la media europea y de otras grandes economías de nuestro entorno. Según los datos de Eurostat, **el 75% de los españoles es usuario de banca digital, lo que supone un incremento superior a 20 puntos porcentuales desde antes de la pandemia⁴². En otras palabras, alrededor de 29 millones de personas usan regularmente la banca digital.** Con estas cifras, nos situamos 8 puntos porcentuales por encima de la media europea (67%) y por delante de las otras grandes economías europeas como Italia (55%), Alemania (66,9%) y Francia (72%).

Estos datos están en línea con la información

Uso de la banca digital en España



recogida de las principales entidades españolas⁴³, donde se muestra que el porcentaje de clientes digitales representa un 72% de los clientes activos a diciembre de 2024. De ellos, un 93% son clientes de banca móvil, lo que refleja una tendencia creciente en el uso de este canal frente a la banca online. Además, las altas digitales suponen casi la mitad de los nuevos clientes de las entidades a finales de 2024.

Este crecimiento del uso de la banca digital se produce en todas las franjas de edad, también entre las personas mayores. Según el INE⁴⁴, **más de la mitad de las personas mayores de 65 años (51,2%) utiliza este canal para realizar alguna operativa bancaria, mientras que el porcentaje se eleva al 62,1% si se considera a los mayores de 65 años que son usuarios de Internet.** Cabe destacar que este grupo de población es el que más ha avanzado en digitalización en los últimos años, con un au-

41 Informes de gestión de las principales entidades bancarias.

42 *Information Society Indicators*, Eurostat.

43 Los datos corresponden a más del 80% del conjunto de las entidades de depósito españolas, a diciembre 2024.

44 Encuesta sobre equipamiento y TIC de los hogares, INE, 2024.

Uso de Bizum (2024)



28 millones

de usuarios
de Bizum



1.100 millones

de operaciones realizadas
con Bizum



60.000 millones

de euros (valor de las
operaciones)

+14% aumento operaciones entre particulares (2024 vs 2023)

+93% aumento operaciones con comercios (2024 vs 2023)

Fuente: Bizum

mento de 28 puntos porcentuales en la tasa de penetración digital, frente a los 20 puntos del total de la población.

El sector bancario apuesta por una banca omnicanal, que combina presencia física y canales digitales, lo que facilita la inclusión financiera. Es decir, se deja a elección del cliente cómo y cuándo interactuar con el sector bancario. Con carácter habitual, los canales digitales se utilizan mayoritariamente para realizar operaciones como transferencias, pagos y consultas de saldo (banca transaccional), mientras que el canal físico continúa siendo relevante cuando se trata de contratar o adquirir nuevos productos y servicios financieros.

Especial atención merece **Bizum, la plataforma de pagos inmediatos entre particulares y con comercios electrónicos, que cuenta con más de 28 millones de usuarios⁴⁵, un 10% más que en 2023**. En 2024 se realizaron casi 1.100 millones de operaciones (3 millones de operaciones cada día y 35 operaciones por

segundo), con un valor asociado de 60.000 millones de euros, principalmente entre particulares (95%). En este segmento, las operaciones crecieron un 14% respecto al año anterior, y en el caso de los pagos a comercios, un 93% en términos interanuales.

4.2. La implantación de las nuevas tecnologías en el sector bancario

La inversión tecnológica de las entidades se destina también a la progresiva incorporación e implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, la tecnología de registro descentralizado (*blockchain*), el procesamiento masivo de datos (*big data*), la computación en la nube (*cloud computing*) y la biometría, que están revolucionando la forma en que se llevan a cabo las transacciones financieras. Así, los datos de la Autoridad Bancaria Europea⁴⁶ muestran que más del 80% de la banca europea afirma usar la computación en la nube, la Inteligencia artificial y análisis de *big data*, y en menor medida, la biometría (75%) y las carteras digitales (61%).

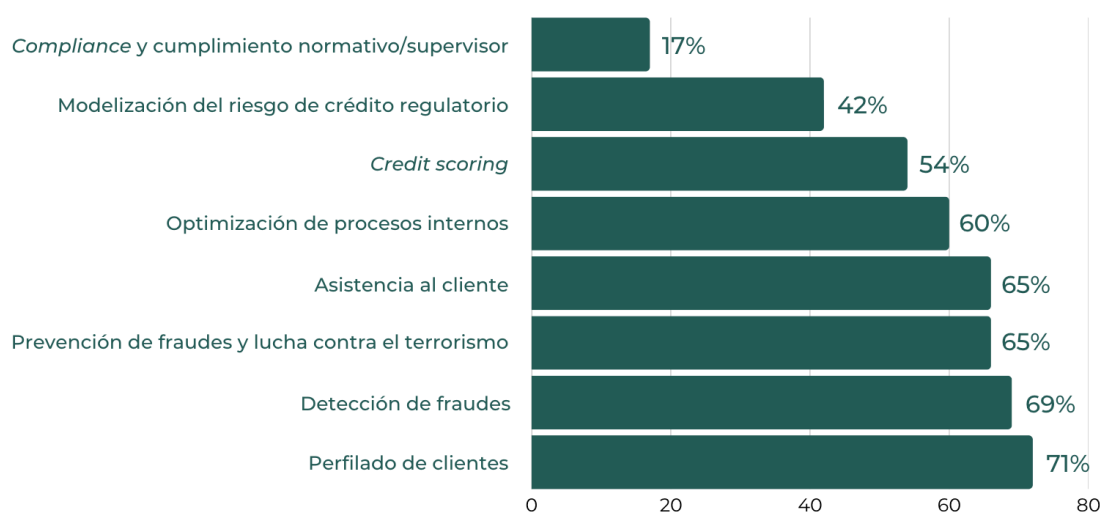
45 Datos de Bizum, diciembre 2024.

46 Risk Assessment Questionnaire (IRAQ), EBA, otoño 2024.

En particular, el porcentaje de uso se eleva hasta el 86% en el caso de la inteligencia artificial, y esta ratio ha crecido 26 puntos porcentuales en tan solo cuatro años⁴⁷. Por tipologías, el uso de la inteligencia artificial de carácter predictivo está ampliamente extendido en las entidades, para actividades como la segmentación de clientes u operaciones, la detección de fraudes, la atención al cliente a través de *chatbots* o la optimización de procesos. Mientras, solo el 40% de las entidades han implementado la IA generativa para determinados casos de uso.

una prueba de estrés sin precedentes para las infraestructuras críticas del país. En este contexto, el sector bancario español ha demostrado una extraordinaria fortaleza y resiliencia operativa, garantizando la continuidad de los servicios financieros gracias a la robustez de sus planes de contingencia, la coordinación sectorial y una inversión sostenida en tecnología y seguridad. Así, los servicios de banca por internet y banca móvil se mantuvieron 100% accesibles y operativos desde el lado de las entidades.

Uso de la IA en la banca europea



Fuente: EBA

Por tanto, las cifras de adopción de las nuevas tecnologías en las entidades financieras y el uso de la banca digital muestran que **la digitalización está cada vez más extendida en el sector bancario y que los esfuerzos por reducir la brecha digital han sido efectivos**. No obstante, el sector bancario sigue reforzando la atención personalizada para todas aquellas personas que no quieren o no pueden digitalizarse, como se explica en los capítulos siguientes.

Por último, cabe destacar que el reciente episodio de apagón eléctrico ha supuesto

El acceso por parte de los clientes estuvo condicionado únicamente por su propia conectividad a la red tanto eléctrica como de comunicaciones ajenas al sector bancario. Las lecciones aprendidas, lejos de señalar debilidades, abren nuevas vías estratégicas para mejorar, consolidando un modelo bancario preparado para los desafíos del futuro y alineado con los más altos estándares de resiliencia operativa que marca la Unión Europea.

47 Risk Assessment Questionnaire (IRAQ), EBA, otoño 2024.

4.3. El compromiso del sector bancario con la sostenibilidad

El sector bancario español desempeña un rol fundamental en la transición hacia una economía sostenible y descarbonizada, ya que canaliza los recursos financieros (ver [capítulo 1](#)) mediante financiación conforme a estándares sostenibles, y participa en el mercado de deuda, como emisor o como intermediario, a través de la distribución de bonos verdes, sociales o sostenibles. Además, el compromiso de la banca con la sostenibilidad se extiende más allá del ámbito financiero, puesto que las entidades bancarias han adoptado alianzas estratégicas, nacionales e internacionales, para poder impulsar esta actividad y los objetivos a medio y largo plazo.

Gracias a todo ello, las entidades de crédito españolas **se encuentran entre las mejor valoradas en materia ESG a nivel sectorial, tanto en Europa como en el mundo**⁴⁸.

En el ámbito de la financiación sostenible, el sector bancario lleva años desempeñando un papel clave en dar respuesta a uno de los grandes retos de la sociedad: avanzar hacia una economía y una sociedad más sostenibles, a través de la financiación, con préstamos y créditos, pero también en el mercado de deuda.

En concreto, según los últimos datos disponibles⁴⁹, en el año 2024 el sector financiero⁵⁰ **concedió préstamos sostenibles, sociales,**

verdes y ligados a la sostenibilidad⁵¹ por un importe total de **40.000 millones de euros**, de los que aproximadamente la mitad (20.200 millones de euros) corresponden a préstamos ligados a la sostenibilidad; y la otra mitad (19.000 millones de euros), préstamos verdes; el resto, más residual, préstamos de naturaleza social. Este importe es significativamente superior al de la línea ICO-verde de 22.000 millones de euros dentro de la adenda del MRR⁵². El importe acumulado entre 2021 y 2024 es de más de 160.000 millones de euros en España.

Financiación sostenible



Fuente: Finresp

48 Un ejemplo de que la banca se encuentra entre los mejores valorados por su desempeño ESG es el *EY Sustainable Finance Index*.

49 Datos preliminares a la espera de la publicación de la Memoria Social de FINRESP 2024 próximamente.

50 Incluye sector bancario, inversión y asegurador.

51 Préstamos ligados a la sostenibilidad: aquellos estructuralmente ligados al cumplimiento de hitos ESG por parte del prestatario (se definen KPIs); préstamos verdes: financiación destinada a financiar activos o proyectos verdes; préstamos sociales: financiación con un impacto social positivo; préstamos sostenibles: combinación de préstamos sociales y verdes.

52 La Línea ICO Verde dispondrá de 22.000 millones de euros para financiar proyectos a empresas privadas y públicas y hogares con el objetivo de apoyar la transición verde. Estos préstamos se podrán destinar, entre otras finalidades, al desarrollo de proyectos de transporte sostenible, eficiencia energética, energías renovables, descarbonización de la industria, gestión del agua, economía circular y adaptación al cambio climático.

Por su parte, en el ámbito de los **bonos sostenibles, sociales, verdes y ligados a la sostenibilidad**⁵³, el mercado de bonos en España mantiene su papel como herramienta clave para financiar la transición hacia una economía baja en carbono y socialmente responsable. Además, al considerar las emisiones de la última década (2014-2024), la mitad del valor de los bonos emitidos provienen del sector financiero, por un importe total de 66.820 millones de euros.

Para financiar la transformación de la economía, las entidades del sector bancario han establecido objetivos a nivel individual. Por una parte, **en términos de volumen de canalización del negocio sostenible a medio plazo, fijan metas para toda la entidad, como por finalidades, productos o segmentos**. Por ejemplo, se establecen objetivos de volumen de activos gestionados bajo criterios de inversiones socialmente responsables o financiación verde concedida. Y, por otra parte, han establecido **sendas de descarbonización sectoriales a medio (2030) y largo (2050) plazo**, con objetivos en términos absolutos (por ejemplo, financiación cero para sectores específicos en 2030) y relativos (por ejemplo, fijando objetivos de reducción de emisiones en sectores determinados cada 5 años).

El compromiso del sector bancario en materia ESG no se limita a las finanzas sostenibles, ya que, en los últimos años, las entidades españolas han asumido una serie de compromisos tanto a nivel nacional e internacional. En el ámbito nacional, **las asociaciones bancarias AEB, CECA y Unacc fundaron en 2019, junto con Inverco y UNESPA, el Centro de Finanzas Responsables y Sostenibles, FINRESP**⁵⁴, con el objetivo de materializar los compromisos que asume el sector financiero con respecto a los principales retos y transformaciones

ESG que requiere la economía y la sociedad española y europea, y para servir como punto de encuentro, debate, sensibilización y experimentación.

Como resultado del compromiso del sector bancario con la sostenibilidad, **las entidades españolas presentes en el S&P lideran, desde hace años, el Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) respecto a otras entidades financieras internacionales**⁵⁵, mientras que algunos de los bancos cotizados en el Ibex 35 se encuentran en el top 10 del FTSE4Good IBEX, que reúne a las empresas españolas cotizadas más sostenibles⁵⁶. Además, los informes de ESG de las principales entidades bancarias de España muestran el liderazgo del sector bancario español en los grandes índices mundiales de sostenibilidad de referencia, como el *S&P Global Corporate Sustainability Assessment*, los *Morningstar Sustainability ESG Risk Ratings*, o el *MSCI ESG Leaders Index*.

53 La categorización sigue las mismas definiciones que en los préstamos, salvo en los préstamos ligados a sostenibilidad, que están referenciados al cumplimiento de hitos por parte del emisor.

54 <https://finresp.es/>

55 *Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)*, Dow Jones.

56 FTSE 4GOOD IBEX® Index, Bolsa y Mercados Españoles (BME).



5.

EL COMPROMISO
SOCIAL DEL SECTOR
BANCARIO (I).
INCLUSIÓN
FINANCIERA

La digitalización de la sociedad española se vio impulsada durante la pandemia de COVID-19, como se ha visto en el capítulo anterior. De hecho, según una encuesta elaborada por Inmark a finales de 2024, el 75,4% de la población española utiliza de forma habitual el canal online para realizar gestiones de todo tipo. Del 24,6% restante, casi la mitad lo hace de forma presencial. Pese a ello, el 65,3% considera importante la proximidad de la oficina bancaria. Además, la encuesta constata que los canales bancarios más utilizados son por este orden: cajeros (88%), oficinas (72,3%), banca móvil -app- y por internet (72,2%) y banca telefónica (56,6%). Sin embargo, como era de esperar, son los canales digitales los que más se utilizan de forma regular, con un uso mayoritariamente casi a diario.

En este contexto, el sector bancario ha apostado por la omnicanalidad, que favorece la inclusión financiera. Así, **en paralelo a los esfuerzos en digitalización y refuerzo de la banca digital, los puntos de atención físicos, como las oficinas, han evolucionado hacia un modelo más especializado.** La combinación de canales físicos y digitales permite a las entidades desplegar todo su potencial para atender a la población española, que es una de las más bancarizadas del mundo: **el 99% de los adultos cuenta con, al menos, una cuenta bancaria**⁵⁷.

Además, España cuenta con la segunda red de oficinas más densa de toda la zona euro, con una sucursal por cada 2.764 habitantes, solo por detrás de Francia⁵⁸⁵⁹. Estas cifras se dan dentro de un contexto en el que España es el segundo país con mayor extensión de

la Unión Europea y cuenta con una densidad de población inferior a la media europea. En términos absolutos, a cierre de 2024 España cuenta con 17.379 oficinas⁶⁰, lo que representa el 16,3% del total de oficinas que existe en la Unión Europea⁶¹. En cuanto a la evolución, el descenso es más acusado a nivel europeo con una reducción del 3,41% respecto al año anterior, frente a una disminución del 1,27% a nivel nacional. Por su parte, el número de cajeros en España se sitúa en 43.172, de acuerdo con los últimos datos disponibles⁶², lo que, en relación con la población, constituye la cuarta red más densa de toda la Unión Europea.

5.1. Inclusión financiera en las zonas rurales

La despoblación que sufren grandes áreas de España dificulta la prestación y el acceso de los considerados servicios básicos. Consciente de esta situación, en octubre de 2022 el sector bancario acordó la **“Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales”**⁶³ (en adelante, “Hoja de ruta”), con el objetivo de asegurar el acceso presencial a los servicios bancarios en todos los municipios españoles, a través de la colaboración público-privada y la implementación de una serie de medidas de acuerdo a la población de cada municipio, diferenciando entre los de más o menos de 500 habitantes.

Para los municipios de más de 500 habitantes se promueve el acceso a, al menos, una oficina bancaria, un cajero automático, un agente financiero o un ofibus. Para los municipios de menos de 500 habitantes, se contemplan otros servicios como *cash back*, *cash in shop*,

57 Banco Mundial.

58 Informe sobre la Inclusión Financiera en España 2024, IVIE.

59 ‘The changing landscape of bank offices in the euro area’, febrero 2024, BCE.

60 Boletín Estadístico, marzo 2025.

61 ECB Structural Indicators, junio 2025 (datos de diciembre de 2024).

62 Informe sobre la Inclusión Financiera en España, 2024, IVIE.

63 <https://portal.mineco.gob.es/RecursosNoticia/mineco/prensa/noticias/2022/20221007%20HOJA%20DE%20RUTA%20PARA%20REFORZAR%20LA%20INCLUSI%C3%93N%20FINANCIERA%20EN%20LAS%20ZONAS%20RURALES.pdf>

las oficinas de Correos o Correos Cash, gracias al acuerdo firmado por el sector bancario con la Sociedad Estatal Correos. Mediante este servicio, cualquier cliente, con independencia del municipio donde resida, puede acceder al efectivo a través de los más de 6.000 carteos rurales, cubriendo el 100% del territorio

español. Además, los servicios de ofibuses se han ampliado en los municipios de menos de 500 habitantes de 9 comunidades autónomas, como Castilla y León o Cataluña. En conjunto, los ciudadanos españoles disponen de más de 83.000 puntos de acceso al efectivo distribuidos por todo el territorio nacional.

HOJA DE RUTA PARA GARANTIZAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

El objetivo es asegurar una **provisión adecuada de servicios financieros presenciales en el 100% del territorio**

MUNICIPIOS SIN PUNTO DE ACCESO



Municipios de + 500 habitantes
Atención a través de **cajeros automáticos, oficinas móviles o agentes financieros**



Oficinas bancarias



Cajeros automáticos



Oficinas móviles



Agentes financieros



Municipios de - 500 habitantes
Fomento del acceso al efectivo a través de los servicios de cashback, cash-in-shop y Correos Cash.



Cash-in-shop



Cashback



Correos Cash

MUNICIPIOS CON PUNTO DE ACCESO PRESENCIAL



Los bancos harán sus mejores **esfuerzos para mantener los puntos de acceso** en los municipios que solo tengan un único punto de acceso



En cualquier momento, garantizará la **existencia de, al menos, un punto de acceso a servicios bancarios** en cualquiera de las modalidades incluidas arriba



Las entidades bancarias continuarán **potenciando la banca digital y electrónica**, a través de distintas iniciativas de educación financiera y digital

La implementación de las medidas de la Hoja de ruta ha permitido un aumento progresivo de los municipios con acceso a servicios bancarios hasta alcanzar **el 99,31% de la población española a cierre de 2024**⁶⁴. Si en 2023 había 2.675 municipios españoles sin ningún punto de acceso, en 2024 la cifra había caído un 12,5%, hasta los 2.341. En términos de población, la reducción se eleva al 22,35%, lo que implica un descenso de 96.573 en el número de personas sin acceso a servicios bancarios, hasta los 335.508, sobre una población total de 49 millones. Esto representa el 0,69% de la población española.

cieras para instalar un cajero automático, la cifra se reduce a los 36⁶⁶ municipios, en los que residían 26.614 personas.

5.2. Inclusión financiera de colectivos vulnerables

Si el acceso a los servicios bancarios es esencial para toda la población, cobra aún más relevancia para los colectivos vulnerables, como las personas mayores de 65 años, especialmente aquellas que no quieren o no pueden acceder a los beneficios de la digitalización.

Inclusión financiera en España (diciembre de 2024)



Fuente: Ivie

Además, si a finales del año 2021 había 243 municipios de más de 500 habitantes sin acceso a servicios presenciales, los datos del último informe trimestral de seguimiento⁶⁵, a fecha de 30 de junio de 2025, señalan que el número se ha reducido a 54. Si a estos se restan los 18 municipios que declinaron la propuesta formulada por las entidades finan-

De acuerdo con la estrategia omnicanal que sigue el sector bancario desde hace años, en febrero de 2022 **las asociaciones bancarias firmaron un decálogo de medidas para mejorar la atención personalizada de los colectivos vulnerables**⁶⁷, con acciones en todos los canales disponibles (presencial, telefónico y online), como la ampliación de los horarios de

64 Informe sobre la Inclusión Financiera en España 2024, IVIE.

65 Informe de seguimiento de la inclusión financiera en los municipios de más de 500 habitantes, IVIE, junio 2025.

66 No se incluyen los municipios de más de 500 habitantes que declinaron la propuesta para instalar un cajero automático. Cabe recordar que la instalación de cajeros requiere una ubicación adecuada, infraestructuras tecnológicas y condiciones de seguridad, para lo cual es imprescindible la colaboración público-privada. Además, en los próximos meses está prevista la instalación de un punto de acceso a los servicios bancarios en 21 municipios (en los que residen 16.680 habitantes), ya que se encuentran en espera de licitaciones públicas y otros 6 se encuentran en proceso de cambio de punto de acceso o en conversaciones con el ayuntamiento, por lo que la cifra de municipios con problemas de accesibilidad caerá a 9 en los que residen 5.795 personas.

67 <https://observatorioinclusionfinanciera.es/wp-content/uploads/2022/11/NdP-MEDIDAS-ATENCION.pdf>

oficinas, la atención telefónica preferente con un interlocutor personal, la mejora de la accesibilidad de cajeros y aplicaciones digitales, el fomento de la educación financiera y digital, o la promoción de los consejeros sénior, especializados en estos colectivos. Estas medidas son objeto de un seguimiento continuado por parte del sector, del Banco de España y del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

Como parte de esta rendición de cuentas, en el Observatorio de Inclusión Financiera se recogen distintos informes periódicos de se-

guimiento de la aplicación de estas medidas, que demuestran un avance significativo. Los últimos datos⁶⁸ recogen que **el 81% de las oficinas (el 88% de las sucursales en zonas rurales) han ampliado su horario de atención (de 9 a 14 horas), lo que ha beneficiado a 6,5 millones de personas mayores de 65 años.** En las oficinas, más del 40% de la plantilla está ya formada en atención a este colectivo. Además, 2,4 millones de personas sénior han usado el servicio de atención telefónica gratuito, con un total de 5,7 millones de llamadas. Y cerca de 660.000 personas mayores de

Decálogo de medidas para una atención personalizada



Ampliación de los **horarios de atención presencial** que abarque como mínimo de 9.00h a 14.00h para servicios de caja



Trato preferente a los mayores en las sucursales, con prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas



Formación específica obligatoria al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo



Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa, a través de un interlocutor personal



Horario de atención telefónica mínimo entre las 9:00h y las 18:00h para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.



Garantizar la sencillez, adaptabilidad y accesibilidad de los canales, en función de su uso, poniendo a disposición de los usuarios versiones con lenguaje y vista simplificados



Reparación de los cajeros fuera de servicio para asegurar el acceso al efectivo en un máximo de 2 días laborales



Ofrecimiento a los clientes de **acciones de educación financiera, digital y prevención de fraudes** por el canal más adecuado



Las entidades **comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas** que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición



Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un **adecuado seguimiento de las medidas adoptadas** para la prestación personalizada de los servicios financieros

65 años han recibido formación financiera y digital en 2023. A todo ello se suma que el 93% de los cajeros automáticos están ya adaptados y continúa la simplificación de los canales digitales.

Esta rendición continuada de cuentas se complementa con encuestas de satisfacción, como las realizadas de manera recurrente por las propias entidades o la elaborada por la consultora Inmark, sobre el grado de satisfacción de las personas mayores de 65 años con la atención recibida en las oficinas bancarias.

5.3. Directiva de accesibilidad

El compromiso del sector bancario con la inclusión financiera se complementa con el despliegue de las medidas incluidas en la *Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios*, algunas de las cuales serán de obligado cumplimiento a partir del 28 de junio de 2025. Para ello, el sector bancario está avanzando bajo el necesario diálogo y la colaboración público-privada y con las asociaciones de los colectivos vulnerables.

Seguimiento del Decálogo de medidas



Los resultados del último estudio, realizado en 2024, reflejan que **el 64% de las personas mayores de 65 años conoce las medidas puestas en marcha por el sector bancario para reforzar la atención personalizada, y uno de cada tres ha notado que son efectivas, casi 13 puntos por encima del dato del estudio de 2023**. Además, el 31,4% de las personas mayores de 65 años reconoce que ha recibido formación y, de ellas, un 22,9% ha participado en un programa formativo de las entidades.

En este ámbito, uno de los grandes avances ya realizados es la firma, en julio de 2023, del **Protocolo de Colaboración entre la Fiscalía General del Estado, el Banco de España y las asociaciones bancarias⁶⁹**, con el objetivo de **garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los productos y servicios bancarios**, de acuerdo con lo establecido en la *Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica*.

Algunos ejemplos concretos de medidas que están adoptando las entidades:

- Adecuación y renovación de su red de oficinas para crear espacios más accesibles.
- Adaptación de los terminales de auto-servicio. Por ejemplo, utilizando ubicaciones sin barreras físicas para los cajeros automáticos o el uso.
- Adaptación de la documentación de los productos y servicios y de las comunicaciones al cliente:
- Accesibilidad digital con el uso de un lenguaje sencillo y el desarrollo de páginas web adaptadas.
- Formación y sensibilización del personal para fortalecer las capacidades internas, adaptada a los diferentes colectivos que participan en las fases de creación de los activos digitales.
- Atención especializada y personalizada a colectivos vulnerables.

Finalmente, la inclusión financiera está muy relacionada con la educación financiera y la capacitación digital, para favorecer que todas las personas puedan beneficiarse del proceso de digitalización que vive toda la sociedad. Para ello, el sector bancario lleva años trabajando en la formación financiera y digital, a través de distintos programas y actividades que se recogen en el siguiente punto.

6.

EL COMPROMISO
SOCIAL DEL SECTOR
BANCARIO (II).
EDUCACIÓN
FINANCIERA,
CAPACITACIÓN
DIGITAL Y
CIBERSEGURIDAD



El 66,2% de la población española cuenta, al menos, con competencias digitales básicas⁷⁰, mientras que el porcentaje se reduce al 38% en el caso de los españoles que tienen conocimientos digitales avanzados. En comparación con la Unión Europea, **España se ubica en séptima posición en el ránking de competencias digitales básicas y 10,6 puntos por encima de la media europea**⁷¹. En conocimientos avanzados, **España supera la media europea en 11,4 puntos**⁷². La Comisión Europea ha establecido como objetivo para 2030 que al menos el 80% de la población tenga habilidades digitales básicas, por lo que todavía queda camino por recorrer.

más de 3,5 millones de personas formadas, el doble de la población cursando estudios universitarios en España⁷³.

En el caso concreto de las personas en riesgo de exclusión, dentro del compromiso con la formación de toda la población, destacan particularmente algunos **programas de capacitación dirigidos a colectivos vulnerables, como son las personas mayores de 65 años, para lo que las entidades han puesto en marcha programas específicos y que cuentan con la colaboración de organizaciones y asociaciones del tercer sector, además de con voluntarios**, con el objetivo de promover

Compromiso con la educación financiera (2023)



Fuente: Finresp

El sector bancario lleva años trabajando en mejorar los niveles de educación financiera y capacitación digital en todos los segmentos de la población, a través de programas e iniciativas de todo tipo cuyo contenido y lenguaje se adaptan a las necesidades del colectivo al que van destinados. Solo en 2023, **el sector bancario llevó a cabo 481 iniciativas y proyectos de educación financiera y realizó 12.918 actividades de formación financiera y capacitación digital, lo que se traduce en**

la concienciación sobre los retos que plantea la transformación digital y para contribuir a que todas las personas puedan beneficiarse de la digitalización, sin importar la edad o el lugar de residencia.

La difusión de la cultura financiera es un compromiso esencial del sector bancario. En mayo de 2022, el sector bancario puso en marcha **la plataforma "Aula Financiera y Digital"**⁷⁴, que se constituye en un espacio

70 Informe 2024 sobre el estado de la Década Digital, Comisión Europea.

71 'Competencias digitales. Edición 2024', Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI).

72 'Competencias digitales. Edición 2024', Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI).

73 Memoria social del sector financiero 2023, Finresp.

74 <https://www.aulafinancieraydigital.es/>

único de formación donde se recogen, de manera accesible y atractiva, las principales iniciativas del sector bancario en materia de formación financiera y educación digital, segmentadas por temáticas y colectivos de referencia, cuenta con diferentes motores de búsqueda y recursos formativos inmediatos y ágiles como vídeos y podcasts. Todos los contenidos son gratuitos y ofrecen opciones de formación presencial y acceso digital. La plataforma está en constante actualización y, en 2024, se incorporaron casi un centenar de nuevas iniciativas, así como un nuevo espacio dedicado a la formación y concienciación sobre ciberseguridad.

Las asociaciones bancarias recibieron el **Premio Finanzas para Todos 2022, concedido por el Banco de España, la CNMV y el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, como reconocimiento por la aportación del sector bancario a la educación financiera y digital por la creación de la plataforma**. De hecho, este esfuerzo formativo adquiere mayor valor por la amplitud del marco de actuación que supone la pertenencia de AEB, CECA y Unacc al Plan Nacional de Educación Financiera "Finanzas Para Todos".

El sector bancario reivindica que la educación financiera sea una asignatura obligatoria en el currículo escolar.

6.1. El compromiso con la formación sobre ciberseguridad

La educación financiera está muy relacionada con la capacitación digital y la ciberseguridad, para concienciar a los ciudadanos sobre la importancia de proteger los datos personales para evitar ciberestafas. **Más de la mitad de los españoles han sufrido un intento de estafa en el último año, según el CIS⁷⁵, mientras que la cifra se eleva al 75%, de acuerdo con otro estudio de Sigma Dos⁷⁶.**

Consciente de esta situación, el sector bancario lleva años impulsando campañas de información y concienciación en ciberseguridad, en paralelo al esfuerzo de las entidades de reforzar la ciberseguridad de sus sistemas, con el objetivo de que todas las personas puedan operar con la misma seguridad y confianza en todos los canales disponibles.

Desde esta perspectiva, **las entidades bancarias tradicionales son las instituciones en que la población española más confía a la hora de gestionar y proteger sus datos personales, con una nota de 7,5 sobre 10, por delante de otros agentes e, incluso, de la Administración pública⁷⁷**. En el ámbito de la educación sobre ciberseguridad, una encuesta de Sigma Dos revela que seis de cada diez españoles reconocen poseer conocimientos escasos en ciberseguridad y el 20% cree erróneamente que las entidades pueden solicitar

Valoración de la confianza de las entidades bancarias tradicionales en la gestión y protección de datos personales



Fuente: Sigma Dos

75 Estudio 'Inseguridad en la red', CIS.

76 Encuesta 'Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales', Sigma Dos.

77 Encuesta 'Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales', Sigma Dos.

Balance de las campañas de ciberseguridad



las claves de usuario y contraseñas a través de correos electrónicos, SMS, llamadas o WhatsApps. Por ello, el sector bancario está reforzando la capacitación digital, para ofrecer a sus clientes las herramientas necesarias que frenen la exposición a las estafas por Internet.

Así, el sector ha redoblado los esfuerzos de comunicación, a través de varias campañas de concienciación en medios de comunicación y redes sociales. En octubre de 2022, en colaboración con Responsabilidad Corporativa de Atresmedia, se activó la **iniciativa “Levanta la Cabeza”, con spots y mensajes informativos para prevenir ciberestafas**. La campaña superó los 25 millones de espectadores. Además, en abril de 2024 se desarrolló la **campaña “Protégete, evitar el fraude está en tus manos”, en colaboración con Incibe, la Guardia Civil y la Policía Nacional, además de ASNEF**, con vídeos y mensajes con consejos básicos sobre ciberseguridad, y folletos informativos en las sucursales de las entidades. Esta acción alcanzó a casi 7 millones de usuarios y obtuvo 15 millones de visualizaciones.

Asimismo, desde septiembre de 2023, está en marcha la **campaña “El sector bancario, contigo”, con piezas informativas**, entre otros temas, sobre ciberseguridad y educación financiera y digital, emitidas en las principales emisoras de radio españolas, como

Cadena SER, COPE, Onda Cero, esRadio y Cadena 100.

Gran parte de estos contenidos están recogidos, con vocación de permanencia, en el espacio de ciberseguridad⁷⁸ que el sector bancario ha desarrollado en ‘Aula Financiera y Digital’ y que está disponible desde marzo de 2024. En él, se incluye un decálogo con consejos prácticos para prevenir las ciberestafas, además de contenidos multimedia, con testimonios de expertos en torno a cuatro temáticas: consejos básicos de ciberseguridad, tipos de ciberataques y cómo prevenirlos, crear contraseñas seguras y consejos para comprar de manera segura por Internet. Estos archivos son difundidos por el sector bancario a través de las redes sociales y están disponibles, además, en el perfil de YouTube de ‘Aula Financiera y Digital’, para facilitar el acceso a los contenidos desde todos los canales disponibles.

78 <https://www.aulafinancieraydigital.es/ciberseguridad/>

7.

CONCLUSIONES



Las entidades de crédito españolas desarrollan un modelo de banca comercial minorista, muy diversificado, tanto en productos como en geografías, que ofrece una gama completa de productos y servicios financieros a familias y empresas, con los que establecen relaciones a lo largo del tiempo para atender todas sus necesidades financieras y de pagos, custodiando sus ahorros y financiando sus inversiones y gastos de consumo.

Los préstamos bancarios representan la principal fuente de financiación para las empresas y las familias españolas, con un volumen de crédito concedido de más de un billón de euros, en el que destacan los 200.000 millones de euros dirigidos específicamente a las pymes y los 500.000 millones de euros que las entidades españolas han facilitado a las familias en préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda, a un tipo de interés que compite con ventaja con el resto de sistemas bancarios de la eurozona.

Por su parte, los depósitos bancarios son el activo financiero en que se materializa la mayor parte del ahorro de los hogares y las empresas, por un importe agregado de 1,4 billones de euros. Adicionalmente, las entidades de crédito españolas son el principal canalizador hacia otras modalidades de ahorro, como los fondos de inversión y de pensiones.

Las entidades españolas desempeñan un papel central en el sistema de pagos. Las cuentas bancarias son el principal y casi exclusivo emisor y receptor de las pensiones, las nóminas de los asalariados, el pago de los impuestos, las transferencias y los recibos de los suministros básicos (más de 5.000 millones de operaciones al año). Además, nuestras entidades han emitido más de 90 millones de tarjetas y han desarrollado una solución para transferencias inmediatas, Bizum, pionera en Europa, que ya cuenta con 28 millones de usuarios.

Más allá de los aspectos estrictamente financieros, las entidades españolas están integradas y forman parte de la sociedad en

que desarrollan su actividad. Contribuyen al sostenimiento del Estado del bienestar con impuestos y otros tributos (más de 9.000 millones de euros en 2023), generan empleo (160.000 trabajadores), financian al Estado adquiriendo su Deuda, canalizan las ayudas públicas, colaboran con las Administraciones Públicas y, en fin, realizan cuantiosas inversiones para poner la banca digital al servicio de los ciudadanos.

El compromiso de las entidades con la sociedad se extiende a su implicación en la inclusión financiera de las personas mayores de 65 años o con discapacidad, a la provisión de servicios bancarios en la España rural, al fomento de la educación financiera y a la canalización de financiación con objetivos ASG.

La condición necesaria para que el sistema bancario pueda realizar con eficacia y seguridad este conjunto de actividades es, como ocurre con el conjunto de entidades españolas, que se trate de un sistema solvente, con niveles de capitalización acordes con su nivel de riesgo; resiliente, como demuestran los ejercicios de estrés de las autoridades supervisoras; y con capacidad para generar resultados de manera recurrente que le permitan remunerar adecuadamente el capital y constituir provisiones y reservas.

La situación demostrada de solvencia, rentabilidad y eficiencia de las entidades españolas y su involucración en la sociedad, constituyen su principal activo, con el que contribuyen de manera destacada al progreso de los ciudadanos, el crecimiento económico y el desarrollo de la sociedad.