

III Estudi digitalització i exclusió financera **ASUFIN**

Desembre 2025

Sobre **ASUFIN Catalunya**

ASUFIN Catalunya es funda en 2020 i, des de llavors, ha participat en la vida associativa de la regió de manera intensa. A l'assistència legal a la nostra comunitat associada a Catalunya, sumem el desenvolupament d'accions d'educació financera per a la millora de la gestió de les finances personals i familiars, així com una labor d'interacció amb les institucions catalanes en favor dels drets de les persones consumidores. Cuenta con el respaldo de la Agencia Catalana de Consumo desde 2020 y del Ayuntamiento de Barcelona desde 2021.

ASUFIN Catalunya està integrada en **ASUFIN**, l'Associació d'Usuaris Financers, que es va fundar en 2009 per a la defensa i protecció del consumidor financer. És membre del **CCU** (Consell de Consumidors i Usuaris) i del **BEUC** (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), la major organització europea d'associacions de consum i de *Finance Watch*.

Sobre **l'autor**

Estudi realitzat pel Departament d'Estudis de **ASUFIN**, amb la col·laboració d'Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo. Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses per la Universitat Autònoma de Madrid, amb les especialitats de Direcció Financera i Recerca Econòmica. Després d'haver treballat en la societat de valors de La Caixa (avui CaixaBank) i en el Grup Santander, porta més de 18 anys desenvolupant la seva labor en l'àmbit de la protecció dels consumidors i l'educació financera, realitzant labors divulgatives que inclouen l'elaboració d'estudis en l'àmbit de les finances personals i les assegurances.

Introducció

La digitalització avança a un ritme cada vegada més accelerat, impulsada pel desenvolupament de la Intel·ligència Artificial (IA). Els principals operadors tecnològics aposten de manera decidida per aquestes eines, en molts casos creant sistemes endogàmics en els quals la informació roman dins de les seves pròpies estructures —com està fent de manera evident Google— mentre es nodreixen de les dades que generen els propis usuaris.

En aquesta mateixa línia, **les institucions financeres estan incrementant les seves iniciatives basades en IA per a una àmplia varietat de processos**: des d'activitats comercials, mitjançant models predictius que permeten oferir el producte més adequat a cada perfil, fins a l'avaluació del risc en operacions de finançament.

Tot això està ampliant uns certs desequilibris. Augmenta la necessitat de recopilar dades, mentre que les respostes es tornen més opaques i menys lliures. També **s'accentua la desigualtat: els suposats beneficis d'aquests avanços no aconsegueixen per igual a tota la població, la qual cosa incrementa el risc que la bretxa digital s'eixampli, especialment entre col·lectius com les persones majors o els qui viuen en zones rurals**.

En aquest context, desenvolupem **l'III Estudi de Digitalització i Exclusió Financera**. Aquest informe no sols analitza els usos actuals de les noves tecnologies en l'àmbit financer, sinó també la percepció social sobre aquests canvis i la manera en què afronten aquests desafiaments els col·lectius amb majors dificultats d'accés a les eines digitals. Així mateix, examinem les alternatives disponibles, les seves preferències i la interacció entre elles.

Tot això ens permetrà obtenir una visió global de la digitalització, els seus avantatges i els seus reptes, sempre des de la perspectiva del consumidor.



Com afronten els **majors**
els usos de les **oves**
tecnologies en
l'àmbit financer?

(*) Veure ANNEX per a conèixer més detalls sobre la metodologia d'aquest estudi.

Cinc claus principals

1

La digitalització financera continua accelerant-se. Creix tant l'ús d'eines digitals—la gestió d'estalvis i finances augmenta un 3,80%; la contractació de finançament un 3,60%; i la contractació d'altres productes i serveis un 2,90%—com l'adopció de nous canals, especialment les empreses d'inversió (+6,40%) i les empreses no financeres (+4,20%).

2

La relació amb les grans tecnològiques és cada vegada més ambivalent. Més de la meitat dels espanyols (52,90%) afirma no confiar en elles, però les utilitza perquè les considera indispensables.

3

La majoria percep la digitalització com una ajuda en la gestió financera, amb un 61,80% de suport, 1,30 punts més que l'any passat. No obstant això, la bretxa generacional és molt marcada: el 97,00% dels menors de 25 anys—nadius digitals—la considera útil, enfront de solo el 32,00% dels majors de 65.

4

Els majors continuen trobant importants barreres. El 89,10% es veu obligat a realitzar operacions en caixers automàtics, mentre que només un 22,10% pot utilitzar llibretes d'estalvi, malgrat ser un dels mecanismes més senzills per a controlar els seus moviments.

5

Les limitacions en l'accés a oficines impacten especialment en l'àmbit rural. Ja un 55,60% dels habitants d'aquestes zones acudeix al banc una vegada al mes o menys. Davant aquesta situació, es continuen preferint mètodes tradicionals: el 39,20% opta per l'oficina bancària mòbil, el 31,30% per caixers sense sucursal i un 19,40% fins i tot prefereix desplaçar-se llargues distàncies per a acudir a una oficina.

PART 1

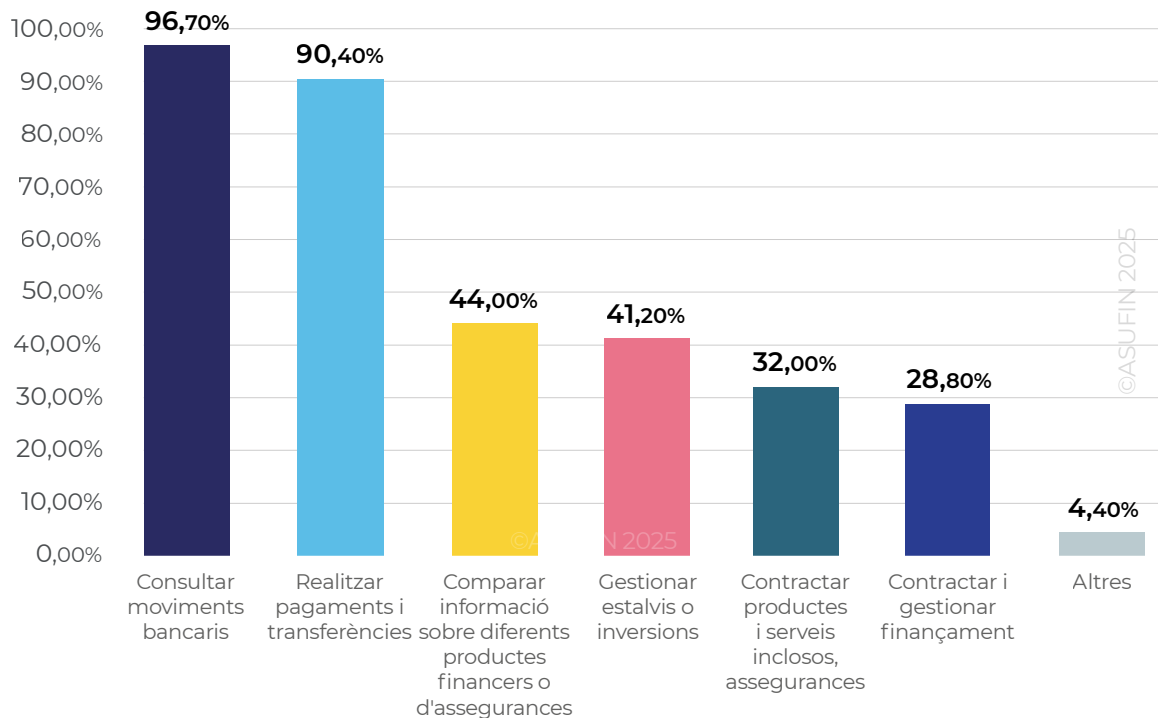
ÚS DE LES NOVES TECNOLOGIES

La digitalització en la gestió de les finances avança cap a funcions cada vegada més sofisticades

Les operacions més bàsiques continuen sent les més utilitzades, però mostren símptomes d'haver aconseguit el seu sostre. Consultar moviments bancaris continua sent l'acció digital més freqüent, amb un **96,70%**, exactament el mateix percentatge que en 2024. Li segueixen els pagaments i transferències, utilitzats per el **90,40%** dels usuaris, a penes 0,20 punts per sobre del 90,20% registrat fa un any.

Les altres funcionalitats mantenen distàncies menors en ús, però són les que més creixen. La comparació d'informació aconsegueix ja el **44,00%**, 2,70 punts més que el 41,30% de 2024. **El major avanç es produeix en la gestió d'estalvis i inversions, que passa del 37,40% al 41,20%, un augment del 3,80%.** També puja la contractació de productes i serveis, del 29,10% al 32,00% (+2,90%). La contractació i gestió de finançament experimenta un altre creixement destacat, del 25,20% al **28,80%** (+3,60%). Finalment, altres usos aconsegueixen el 4,40%, un increment de 0,70 punts respecte al 3,70% de l'exercici anterior.

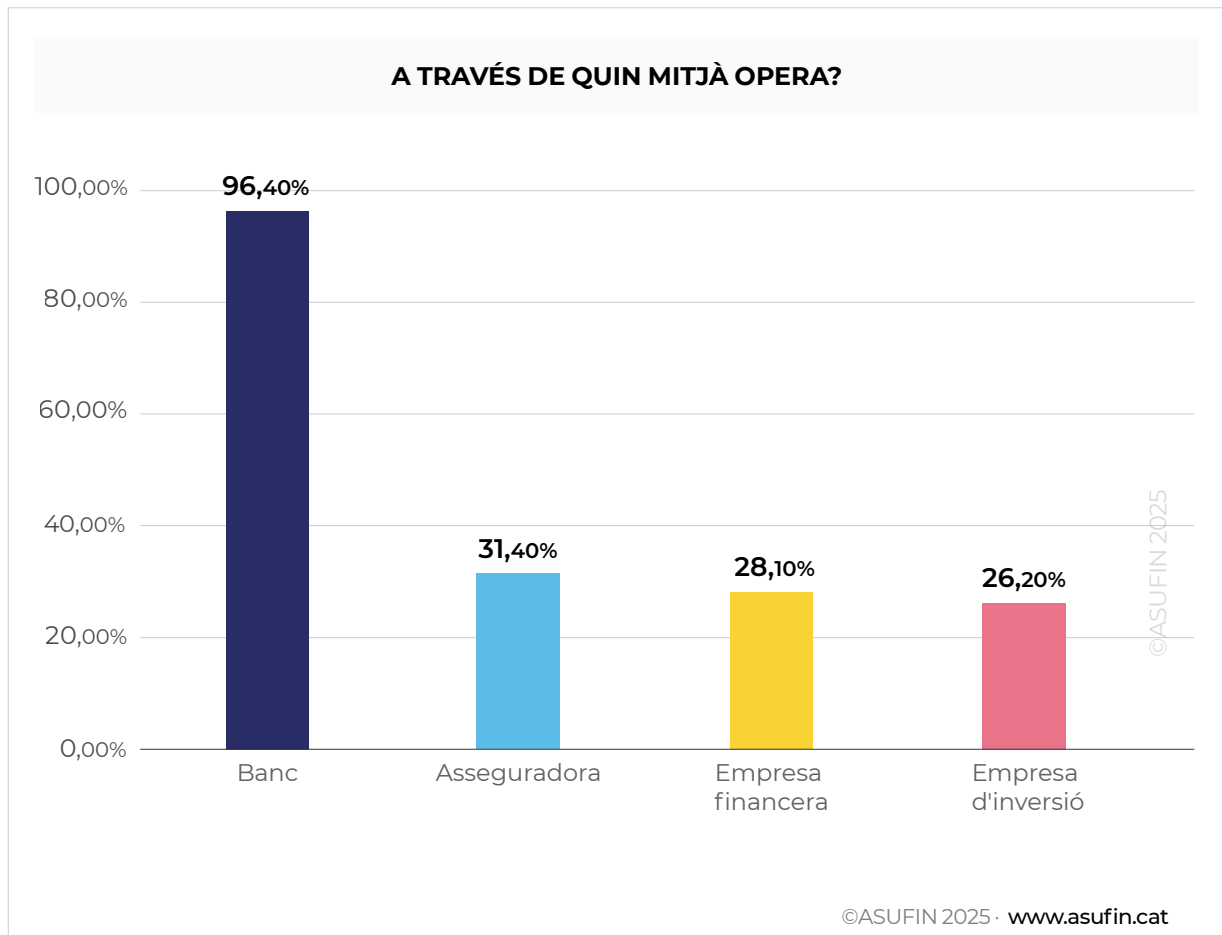
ÚS DE LES NOVES TECNOLOGIES EN L'ÀMBIT FINANCER



Els bancs continuen sent els intermediaris financers principals

Els canals a través dels quals operen els usuaris també estan evolucionant. **Els bancs continuen sent l'opció majoritària, amb un 96,40%, encara que per primera vegada registren un descens:** cauen 0,60 punts respecte al 97,00% de l'any passat. Les asseguradores es mantenen com la segona opció, amb un **31,40%**, pràcticament sense canvis respecte al 31,10% de 2024.

No obstant això, les altres dues alternatives són les que mostren un creixement més notable. **Les empreses d'inversió ascendeixen al tercer lloc** —eren la quarta opció fa un any— i aconseguixen el **28,10%**, després d'un increment de 6,40 punts des del 21,70% de l'any previ, reflectint l'auge de serveis com els brókers en línia. També les empreses no financeres creixen amb força: pugen 4,20 punts, del 22,00% al **26,20%** actual.

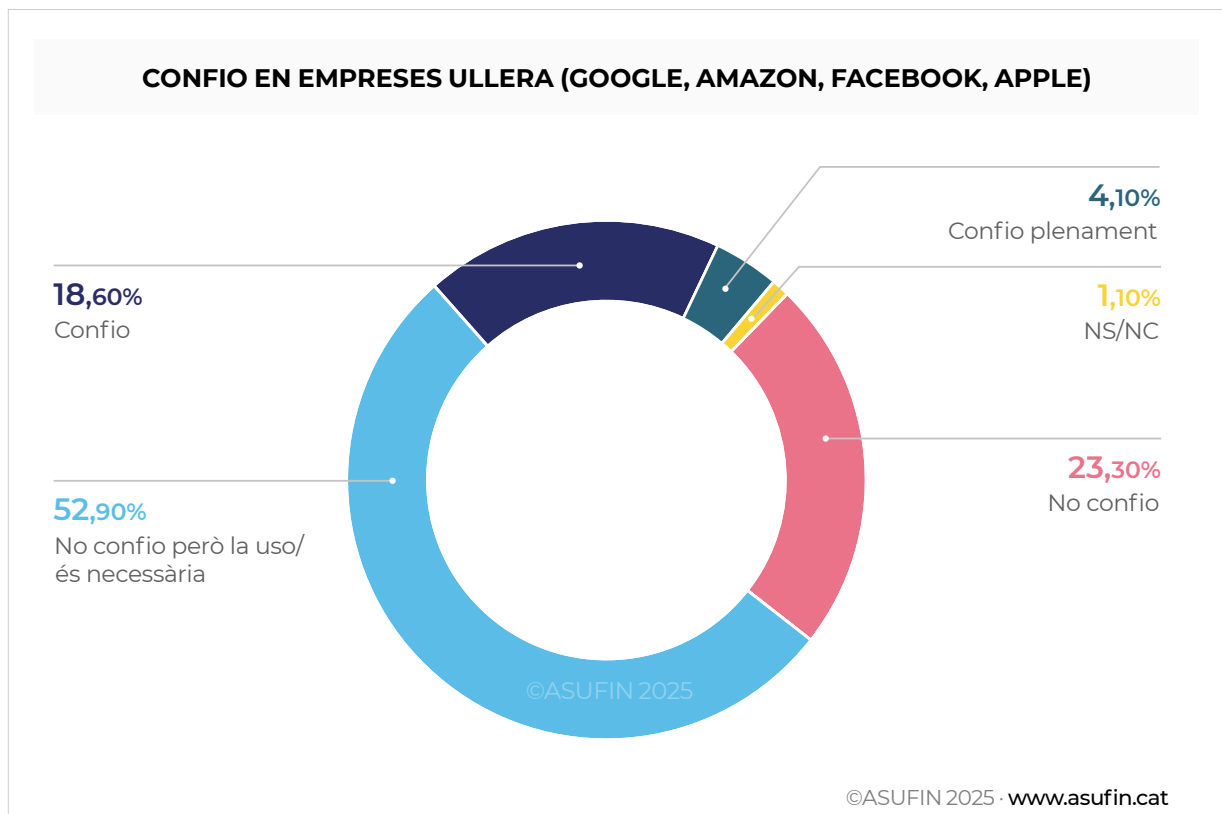


Més de la meitat dels espanyols no confia en les grans empreses tecnològiques

La dependència tecnològica és cada vegada major, però també ho és la percepció dels consumidors sobre el que cedeixen a canvi, la qual cosa incrementa la desconfiança cap a les grans tecnològiques. **Només un 18,60% dels espanyols —0,20 punts menys que el 18,80% de fa un any— afirma confiar en elles.** A més, únicament un **4,10%** declara confiar plenament, una lleugera caiguda respecte al 4,40% de l'any passat.

En l'extrem oposat, **també disminueix el percentatge dels qui no confien en absolut**, que passa del 26,80% al **23,30%** (−3,50 punts). No obstant això, creix amb força el grup majoritari: el **52,90%** (+3,80 punts enfront del 49,10% de 2024) afirma que no confia, però que així i tot utilitza aquests serveis perquè els considera necessaris. Ja són més de la meitat dels espanyols.

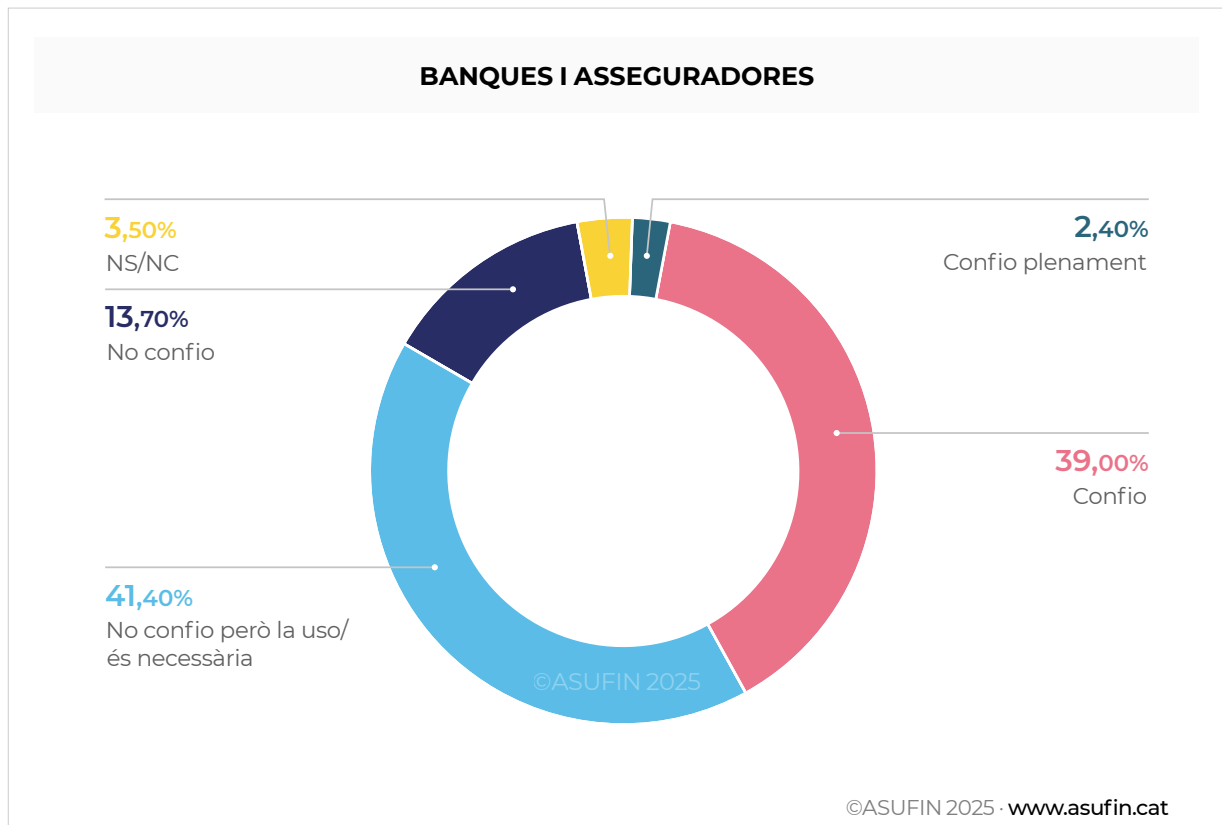
Aquesta tendència reflexa **les dues cares d'una mateixa moneda**: cada vegada usem més aquestes eines, però també depenem més dels serveis i aplicacions vinculats a aquestes companyies —navegadors, mapes, ressenyes i, cada vegada amb major pes, els seus desenvolupaments en Intel·ligència Artificial (IA).



Creix, encara que tímidament, la confiança en bancs i asseguradores

Per contra, la confiança en bancs i asseguradores es manté molt estable, amb lleugeres millores. El percentatge dels qui declaren no confiar disminueix al **13,70%**, 0,30 punts menys que el 14,00% registrat fa un any. També cau lleugerament el grup que no confia però continua utilitzant els seus serveis, que continua sent majoritari, passant del 41,90% al **41,40%** (-0,50 punts).

En l'altre extrem, augmenta de manera molt lleugera el percentatge dels qui confien, que aconseguix el **39,00%** (+0,10 punts respecte a fa 12 mesos), mentre que els que confien plenament registren un creixement més notable: encara que representen només el **2,40%**, pugen 0,50 punts enfront del 1,90% de 2024.

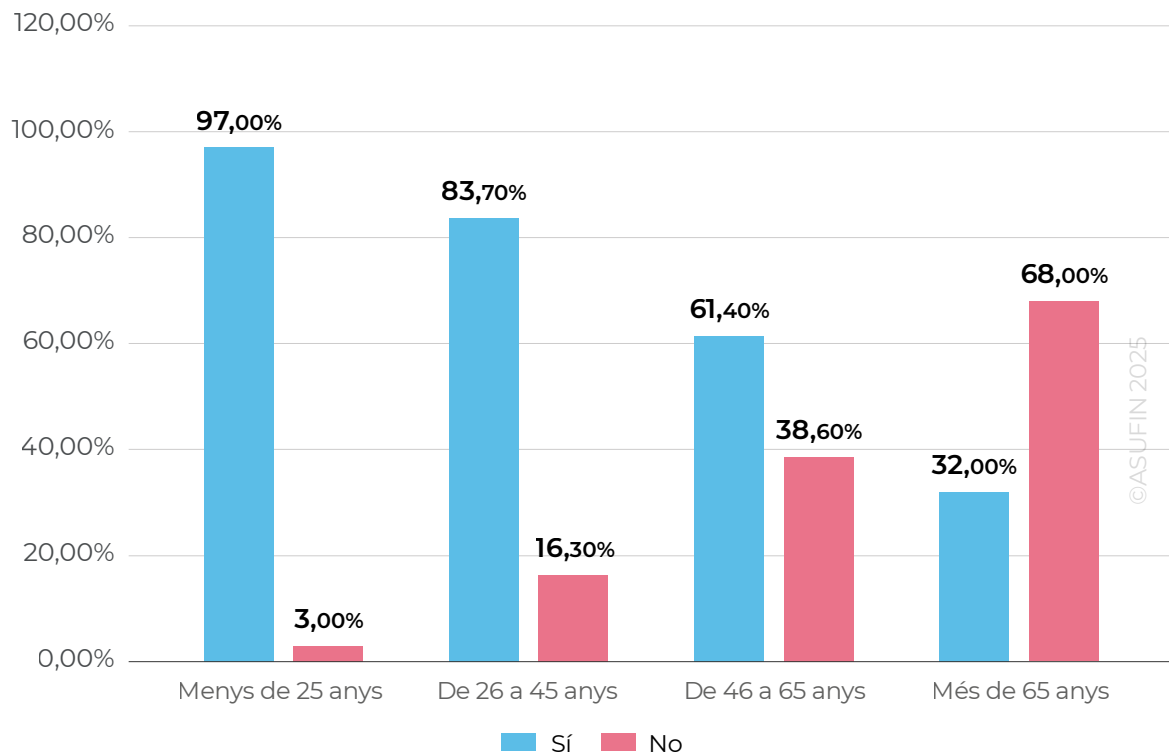


Creix l'opinió positiva sobre la digitalització en la gestió financera

El 61,80% dels espanyols considera que la digitalització ajuda a gestionar les seves finances, 1,30 punts més que el 60,50% registrat fa un any. No obstant això, aquest creixement és molt desigual segons els grups d'edat. Entre els menors de 25 anys —nadius digitals— el 97,00% la percep com a útil, a penes 0,30 punts més que el 96,70% de 2024. En canvi, entre els majors de 65 anys sol el 32,00% la valora positivament, amb un increment mínim de 0,10 punts respecte al 31,90% de l'any anterior.

Són els segments intermedis els que expliquen gran part de l'augment general. Entre els qui tenen entre 26 i 45 anys, el 83,70% considera útil la digitalització, un creixement de 1,80 punts. Entre los de 46 a 65 años, el 61,40% la percep com a beneficiosa, augmentant 1,20 punts enfront del 60,20% de 2024.

CONSIDERA QUE LA DIGITALITZACIÓ LI AJUDA EN LA GESTIÓ DE LES SEVES FINANCES?



PART 2

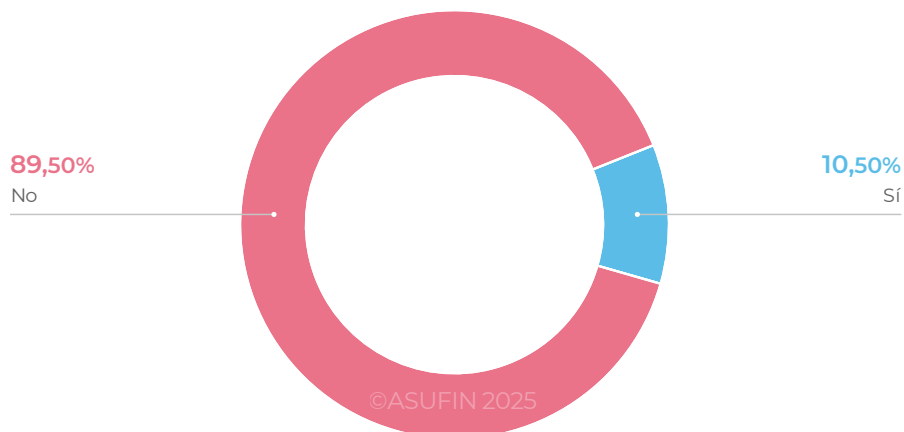
MAJORS I EXCLUSIÓ FINANCERA

Les operacions en finestreta cada vegada més marginals

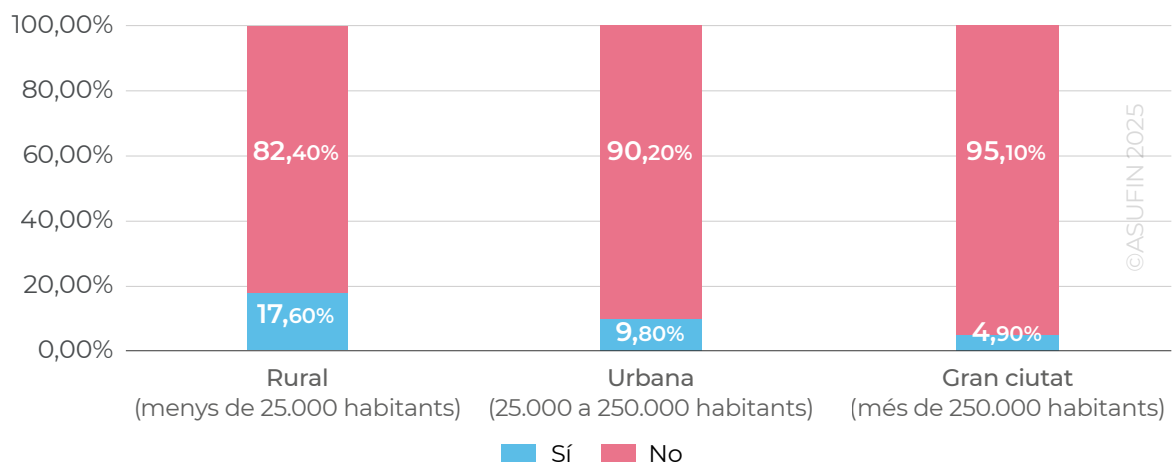
Un dels canvis més rellevants —i a vegades més traumàtics— per als clients de major edat ha estat la substitució de les operacions en finestreta, amb atenció de personal, per mitjans electrònics, especialment el caixer automàtic. Encara que aquestes operacions han disminuït significativament en els últims anys, la caiguda encara continua: enguany va passar del **10,90%** al **10,50%**, un descens de 0,40 punts.

Persisteixen a més diferències importants segons la ubicació. En zones rurals, encara que baixa lleugerament 0,20 punts respecte al 17,80% de l'any anterior, continua sent on l'ús és més freqüent, amb un **17,60%**. En àrees urbanes d'entre 25.000 i 250.000 habitants, disminueix 0,50 punts, del 10,30% al **9,80%**. En les grans ciutats, l'ús és molt menor, a penes un **4,90%**, amb un descens de 0,80 punts respecte al 5,70% registrat fa un any.

HA POGUT FER TOTES LES OPERACIONS EN FINESTRETA?

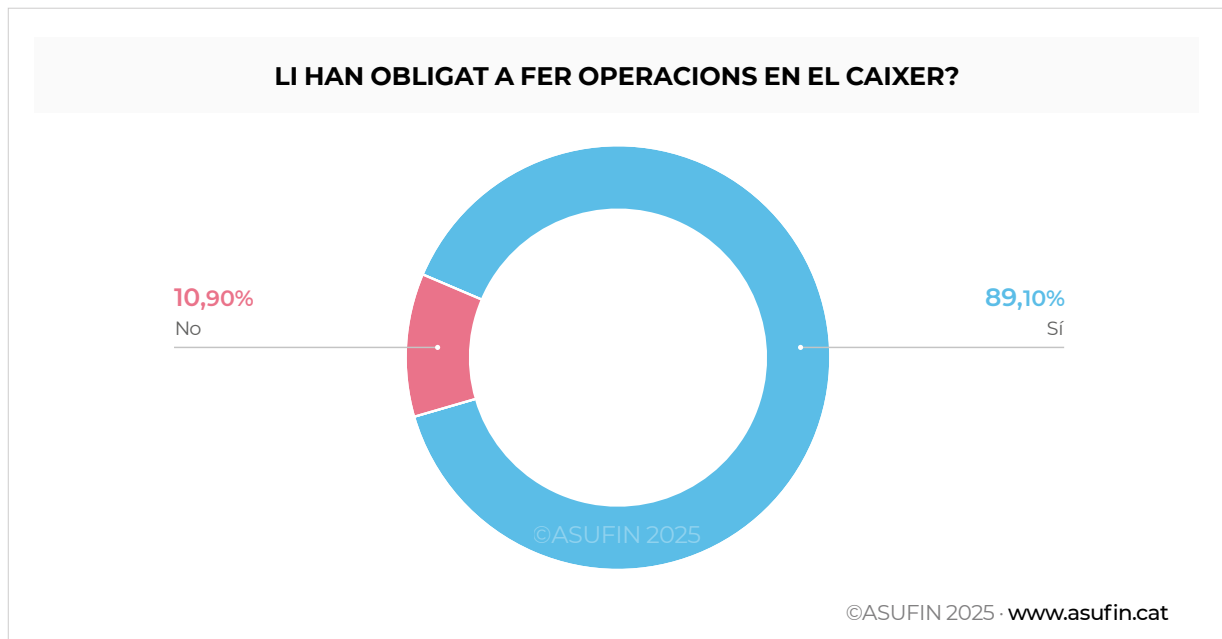
©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

HA POGUT FER TOTES LES OPERACIONS EN FINESTRETA? (PER UBICACIÓ D'OFICINA)

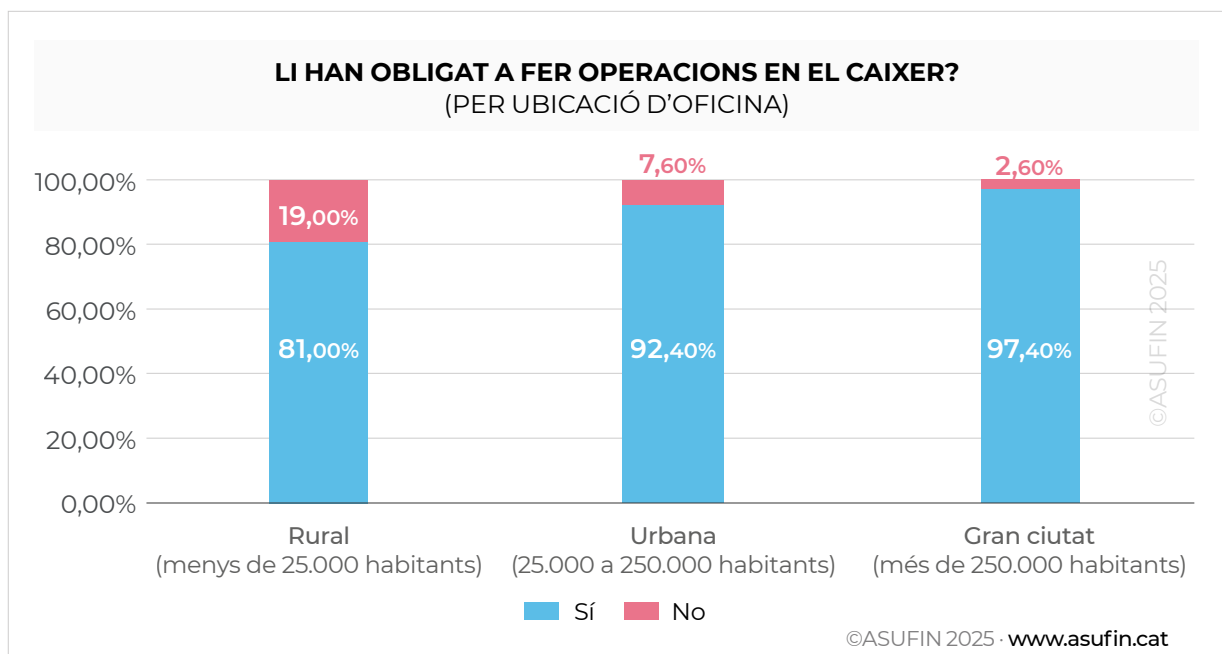
©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

Es mantenen les taxes d'ús obligat en caixers que suposa gairebé 9 de cada 10 operacions

Un **89,10%** els majors han de fer operacions de forma obligada en caixer, la qual cosa suposa només una pujada del 0,10% respecte al 89,00%, mostrant que s'està aconseguint límits màxims.



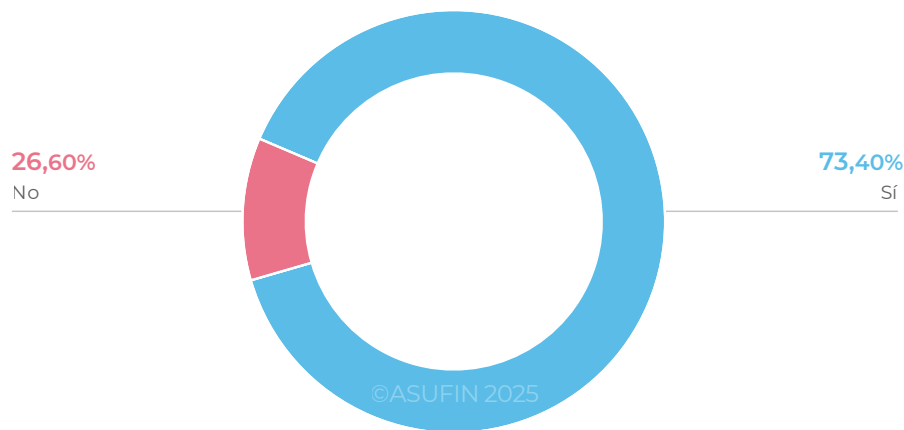
Les diferències també són importants segons ciutat. Així la pràctica totalitat en grans ciutats (més de 250.000 habitants) usa ja el caixer de forma obligada, un **97,40%**, un 0,30% més que el 97,10% de fa un any. Li segueixen les poblacions de 25.000 a 250.000, amb un **92,40%** un 0,20% més que en 2024 i on l'ús és menor és en zones rurals amb un **81,00%**, mateix percentatge que fa dotze mesos.



L'acompanyament i ajuda de l'empleat continua creixent, però a un ritme més lent

El canvi forçat per als majors que porta aconseguir fer operacions amb el caixer automàtic va a l'una del compromís que **personal del banc acompanyi i ajudi als majors que el necessitin**. Aquesta opció continua sent majoritària, un **73,40%**, però amb un creixement molt tímid, un 0,40% respecte al 73,00% de fa un any.

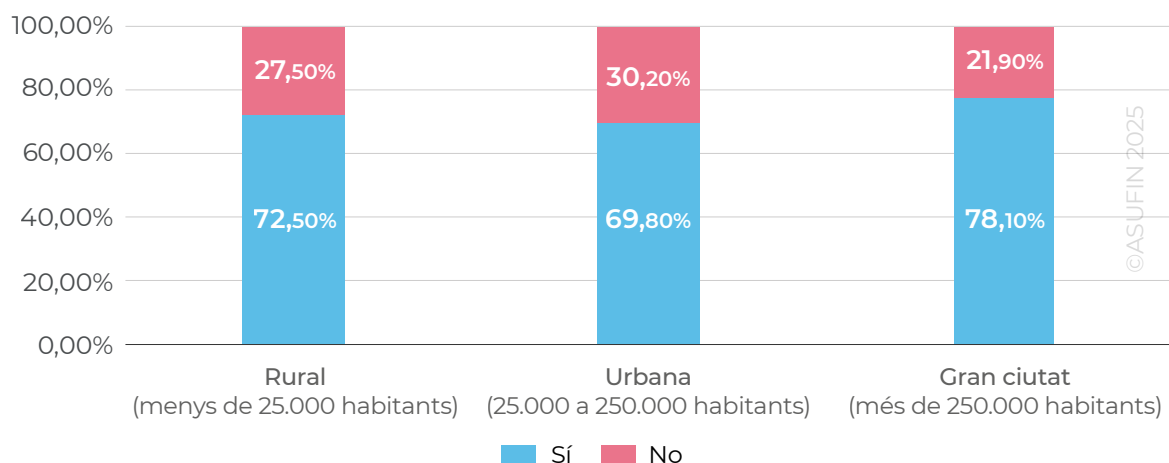
LI HA ACOMPANYAT UN EMPLEAT PER A AJUDAR-LO A REALITZAR OPERACIONS?



©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

Aquest **lleuger creixement es produeix en tots els segments**. En grans ciutats passa del 77,80% al **78,10%**, més; en urbana puja un 0,70%, passant de 69,10% de fa un any al **69,80%** actual i en rural a penes s'eleva un 0,20% passant del 72,30% al **72,50%**. Aquest estancament sí que pot tenir una raó positiva, que parteix dels més majors hagin guanyat independència a l'hora d'operar en un caixer.

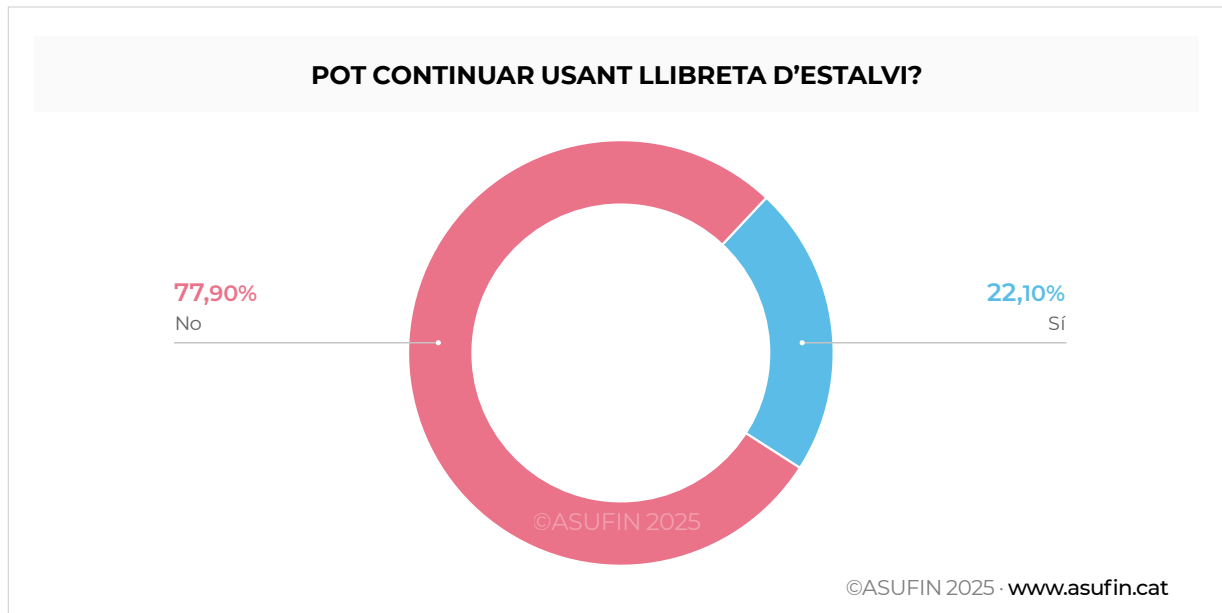
LI HA ACOMPANYAT UN EMPLEAT PER A AJUDAR-LO A REALITZAR OPERACIONS? (PER UBICACIÓ D'OFICINA)



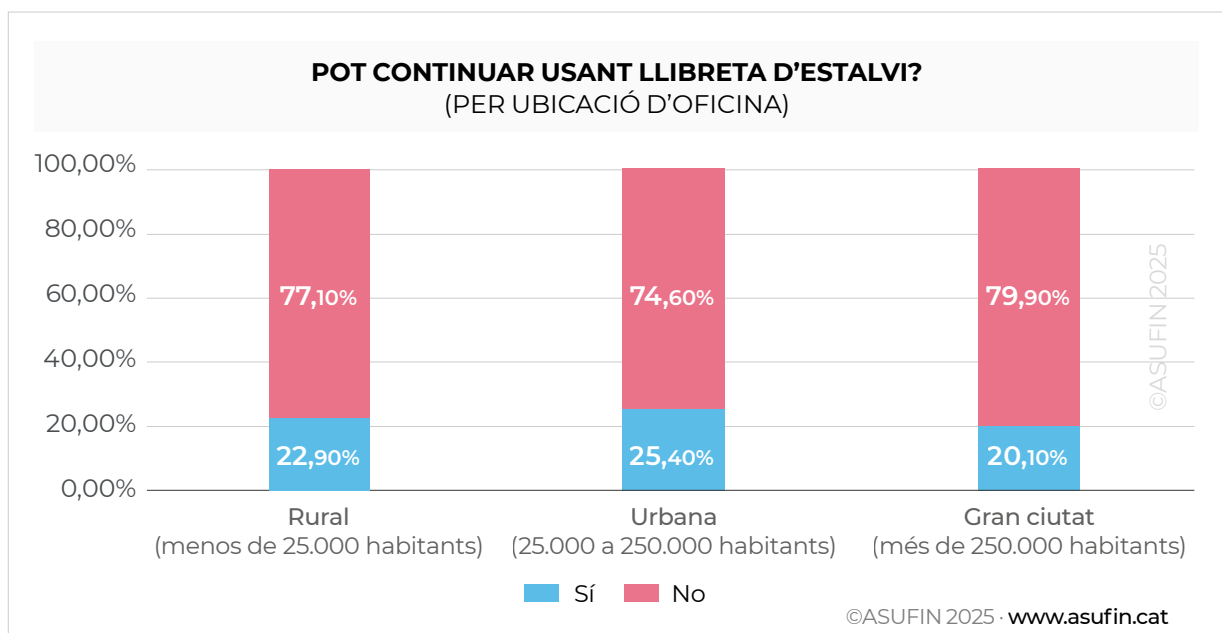
©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

L'ús de la llibreta d'estalvis continua caient amb força

Es continua limitant l'ús de la llibreta d'estalvi que torna a caure amb força entre entitats que ja no la comercialitzen i les que busquen que se substitueixi pel compte corrent. Així enguany **només un 22,10% declara que l'usa**, amb una caiguda del 3,20% respecte al 25,30% de l'any 2024.

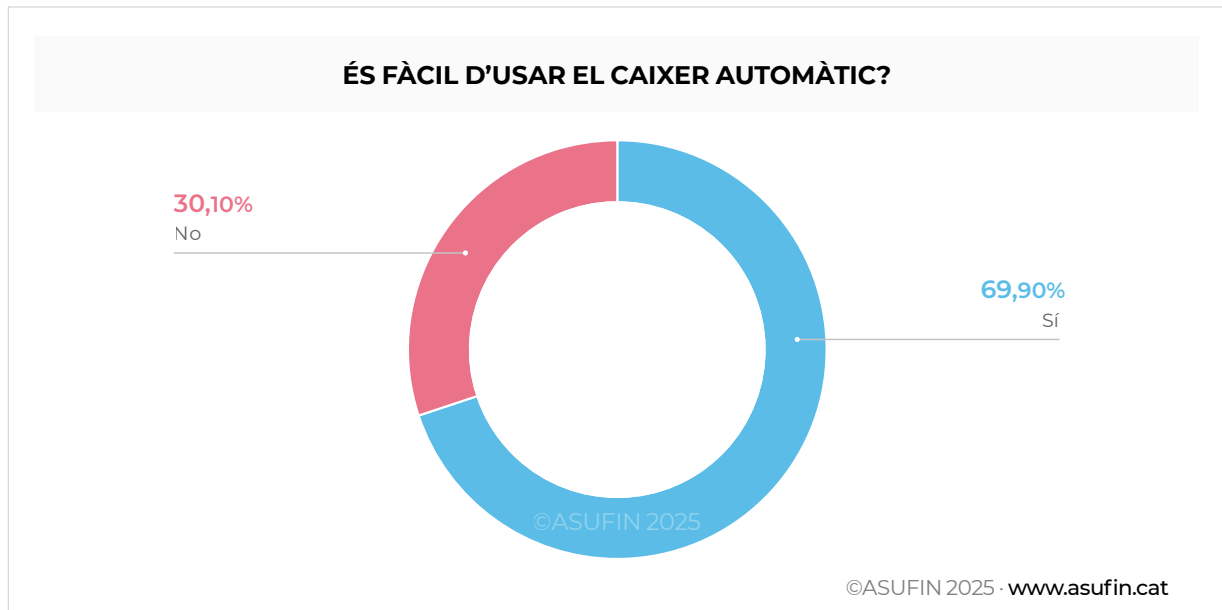


La caiguda es produeix en tots els grups de població, però continua **ccelerant-se en les grans ciutats** on **descendeix un 4,40%** per a passar del **24,50% al 20,10%**, un **-4,40%**. En urbana cau un **-2,70%**, descendint del 28,10% al **25,40%** i on ho fa més lentament és en l'àmbit rural que cau del 23,90% al **22,90%**, un **-1,00%**.

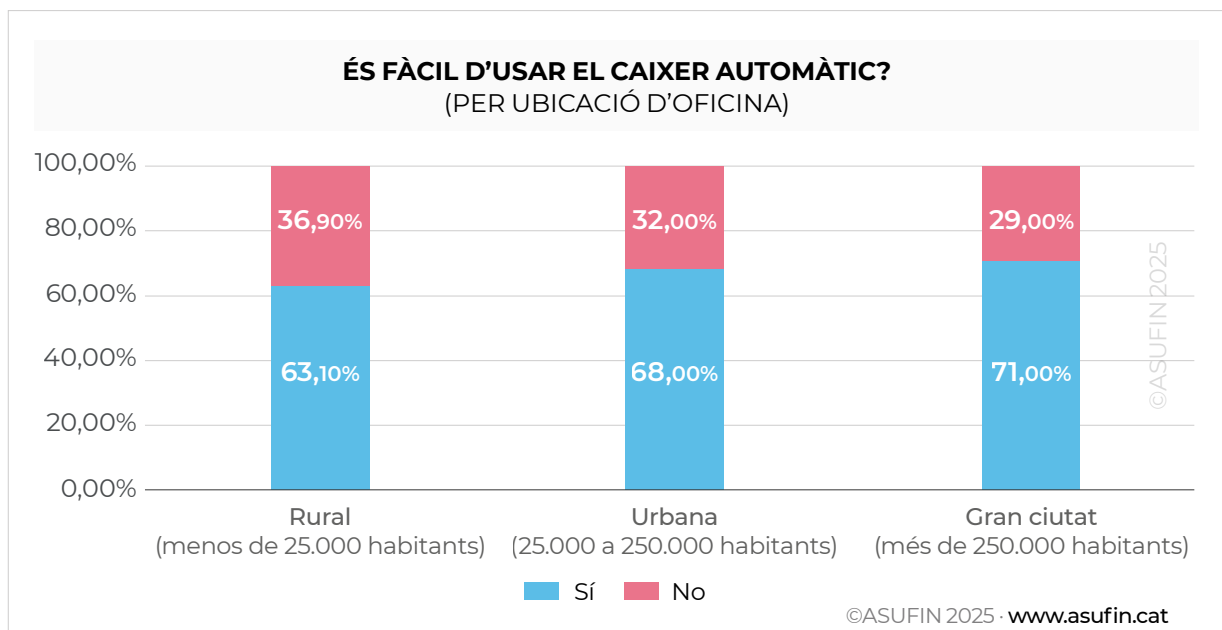


Continua millorant la percepció de facilitat d'ús del caixer

Un 69,90% dels majors ja considera que el caixer és fàcil d'utilitzar, la qual cosa suposa un augment del 0,80% comparat amb el 69,10% de l'any anterior. Encara que aquesta pujada és positiva, continua existint el problema d'un grup molt important, **30,10% que continua considerant-ho difícil**.

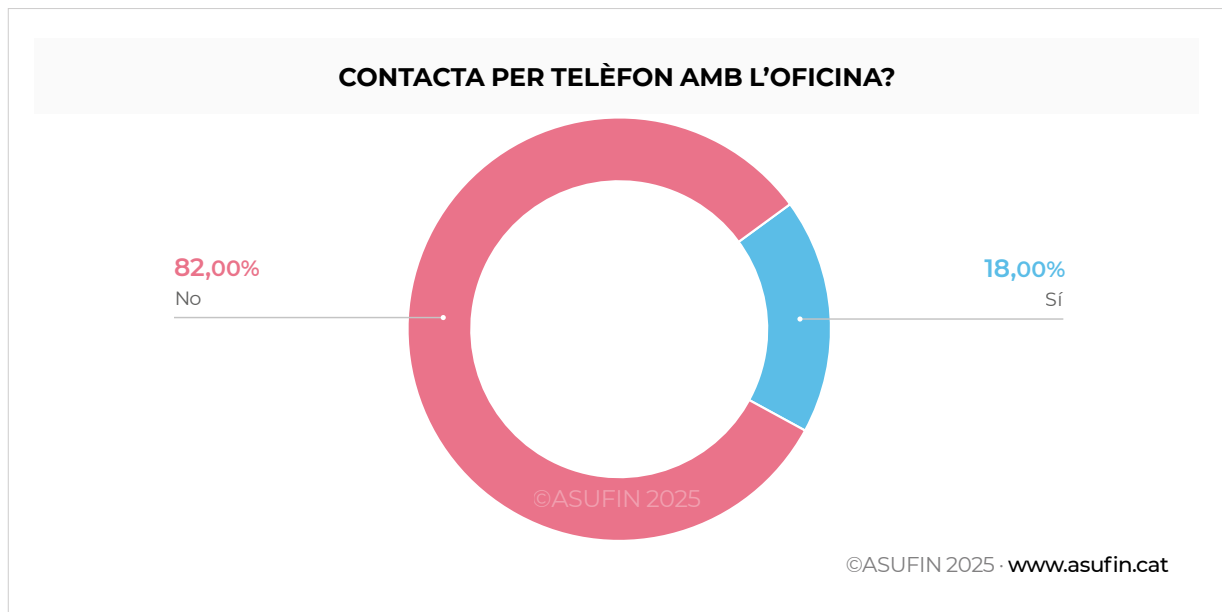


Aquest **lleuger increment en la percepció de facilitat** es produeix **en totes les localitzacions**. Els més positius són les grans ciutats amb un **71,00%** i un 1,10% més que el 69,90% de l'any anterior; li segueixen la resta de les zones urbanes amb un **68,00%** i un augment del 1,00% respecte al 67,00% de fa 12 mesos i més lluny queden les rurals amb un **63,10%**, un 0,60% més que el 62,50% de 2024.

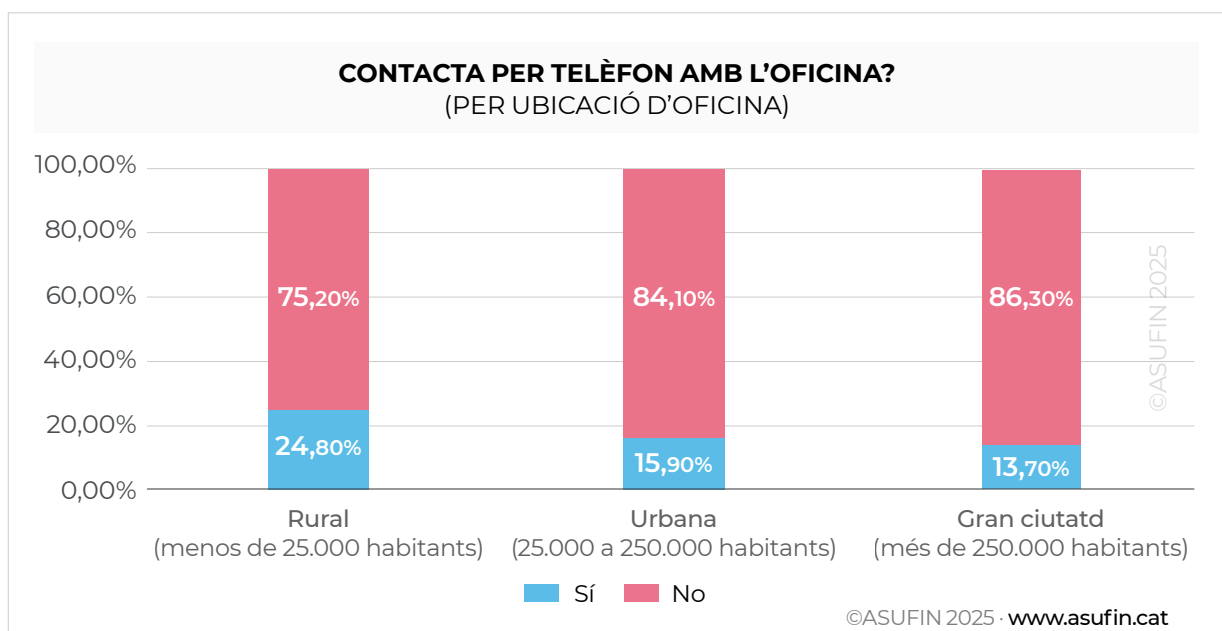


L'ús del telèfon per a fer gestions és cada vegada més residual i només l'utilitzen un 18,00%

En el costat contrari, a penes hi ha canvis en l'ús del telèfon com a canal de comunicació entre client i banc, **declarant-ho usar un 18,00%**, un -0,10% respecte al 18,10% de l'any anterior.



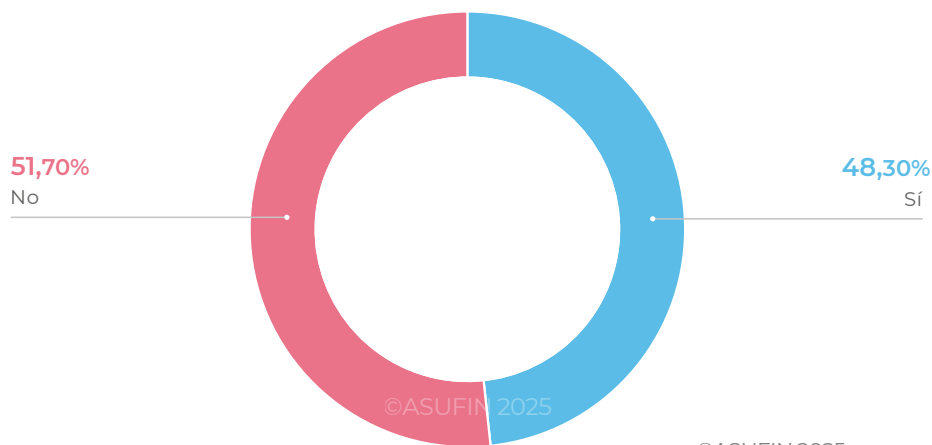
En aquest cas sí que hi ha canvis important per tipus de població encara que en totes és opció minoritària. Així, en les zones rurals creix, lleument, passant del 24,50% de 2024 al **24,80%** del 2025, un 0,30% més, mentre en urbana baixa un tímid -0,10% passant del 16,00% al **15,90%** i en grans ciutats, que és la que menys s'usa, descendeix un -0,20% passant del 13,90% al **13,70%**.



L'ús del mòbil continua creixent i s'acosta al 50,00%, especialment per l'impuls de les grans ciutats

Una altra tendència creixent és l'ús del mòbil per als tràmits bancaris. Fins i tot més de la meitat no ho utilitza, però **la seva utilització creix un 3,50% per a passar del 44,80% al 48,30%** en només un any. El motiu estaria en un major coneixement que en alguns casos li acompanya aplicacions més senzilles dissenyades per als majors.

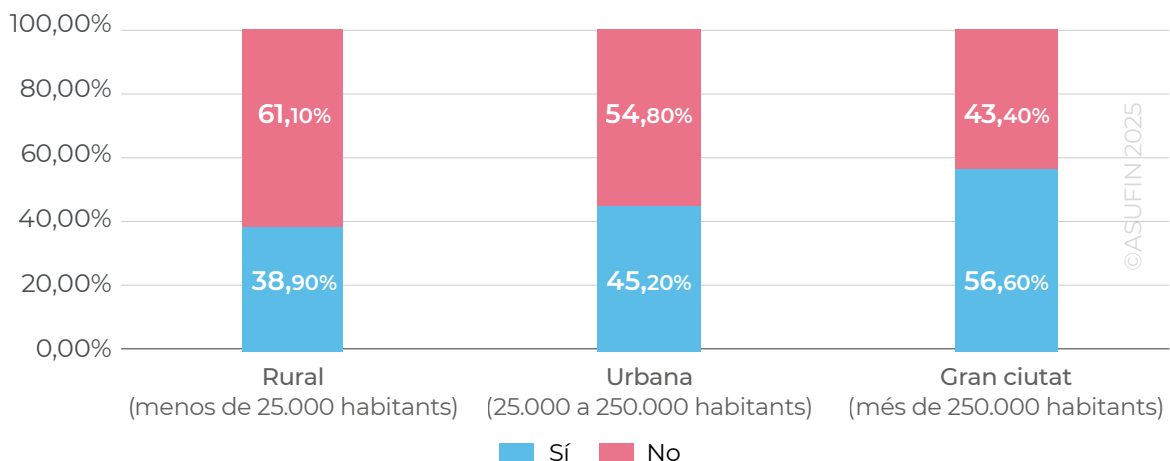
USA EL MÒBIL PER A TRÀMITS AMB EL SEU BANC?



©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

L'impuls procedeix especialment de l'àmbit urbà, on possiblement hi ha més accions formatives i de suport al seu ús, però també menys opcions de tracte personal. És en les **grans ciutats on ja se supera amb claredat el 50,00%** d'ús, aconseguint enguany un **56,60%**, després de créixer un 4,80% des del 51,80% de l'any anterior. Li segueixen les ciutats de l'àmbit urbà amb un **45,20%** després d'augmentar un 2,20% en un any des del 43,00% i, finalment, continua despenjant-se les zones rurals, on a penes creix un 1,50% i del 37,40% del 2024, es passa al **38,90%** aquest any.

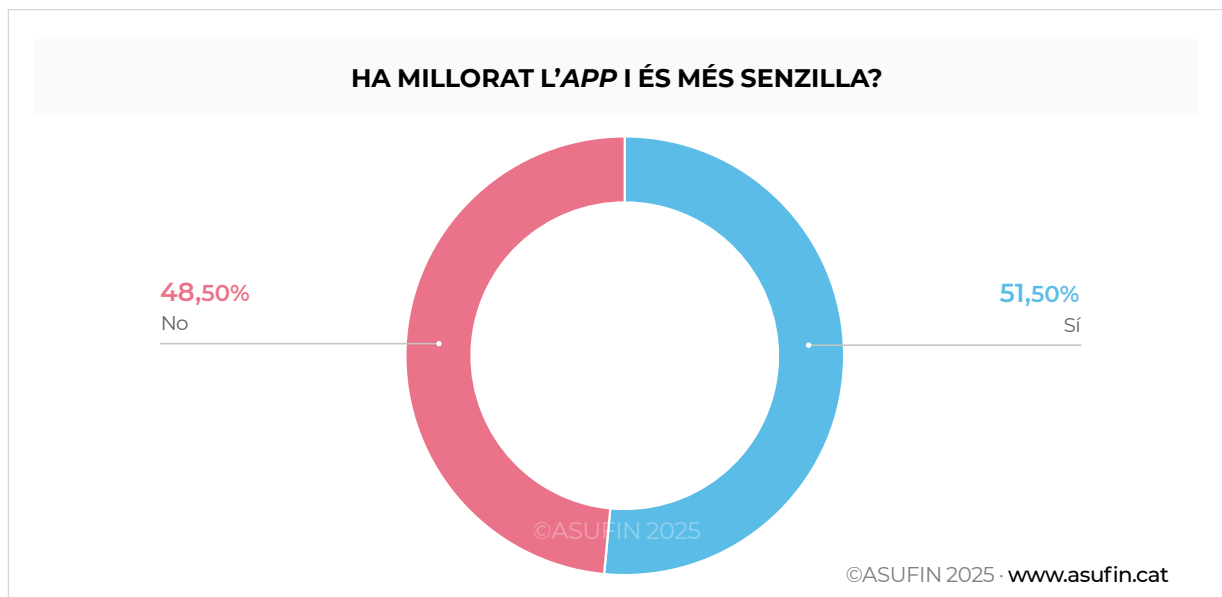
USA EL MÒBIL PER A TRÀMITS AMB EL SEU BANC? (PER UBICACIÓ D'OFICINA)



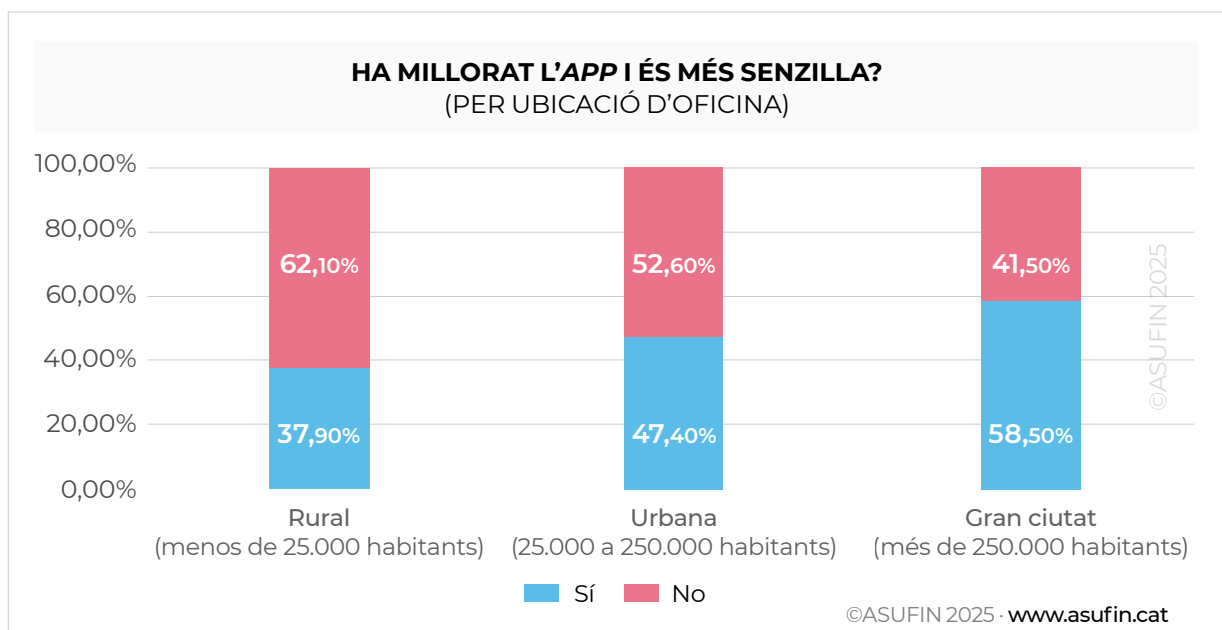
©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

Més de la meitat dels majors considera la *app* de banca mòbil més senzilla i manejable

La millora de les aplicacions d'accés al banc continua progressant i amb això millorant l'opinió dels majors, si bé encara queda molt per avançar. Així, un **51,50%** considera que l'*app* ha millorat i és més senzilla, un 4,40% més que fa un any quan era un 47,10%.



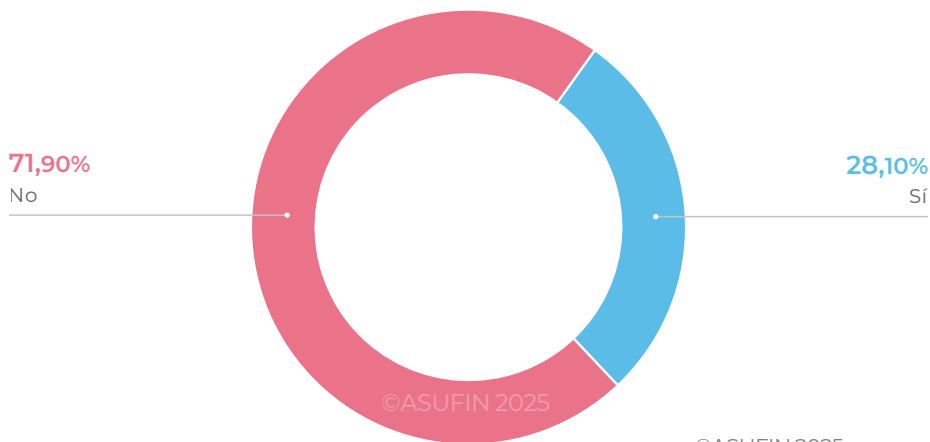
El creixement es produeix en tota mena d'àmbit, però de manera desigual. Les grans ciutats lideren, amb un **58,50%** i un **increment del 5,90% comparat amb el 52,60%** de fa un any. Li segueix les ciutats mitjanes, amb un **47,40%** i un augment del 2,60% des del 44,80% i finalment segueix molt lluny les zones rurals, on la consideració que ha millorat només la té un **37,90%**, encara que ha augmentat un 2,70% des del 35,20% de fa 12 mesos.



La formació en eines digitals continua sent l'assignatura pendent encara que millora en l'últim any

Només un **28,10%** dels majors enquestats assenyalen que han rebut formació en eines digitals, un percentatge encara molt petit encara que **augmenti un 2,60% des del 25,50% de l'any 2024**.

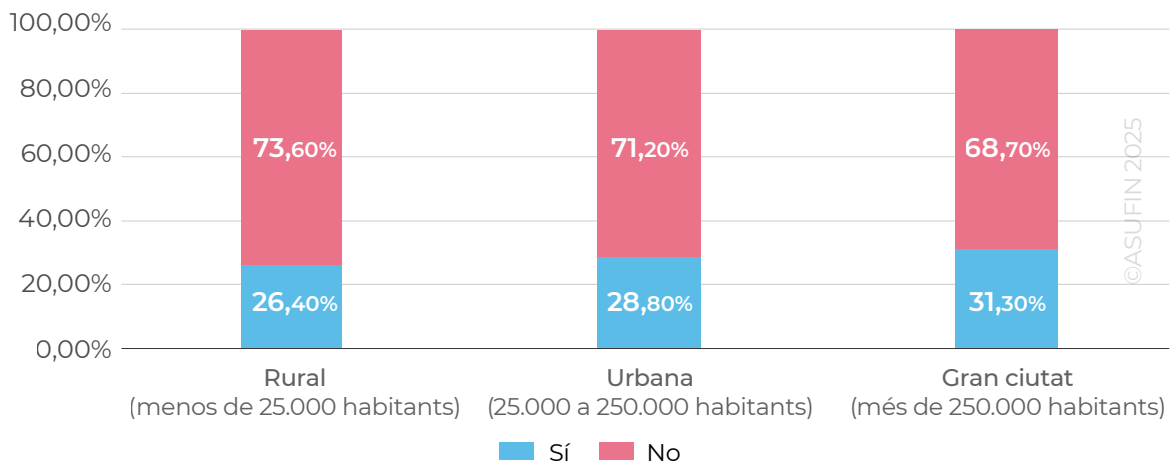
LI HA OFERT EL BANC ALGUN TIPUS DE FORMACIÓ EN EINES DIGITALS?



©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

La formació continua sent dispar. En grans ciutats aconsegueix ja el **31,30%**, un 2,20% més que el 29,10% de 2024, mentre que en la resta no aconsegueix el 30,00%: En el cas d'urbanes passa del 25,50% al **28,80%**, un 3,30% més y en zones rurales llega al **26,40%** després de pujar un 3,80% respecte al 22,60% de 2024.

LI HA OFERT EL BANC ALGUN TIPUS DE FORMACIÓ EN EINES DIGITALS? (PER UBICACIÓ D'OFICINA)



©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

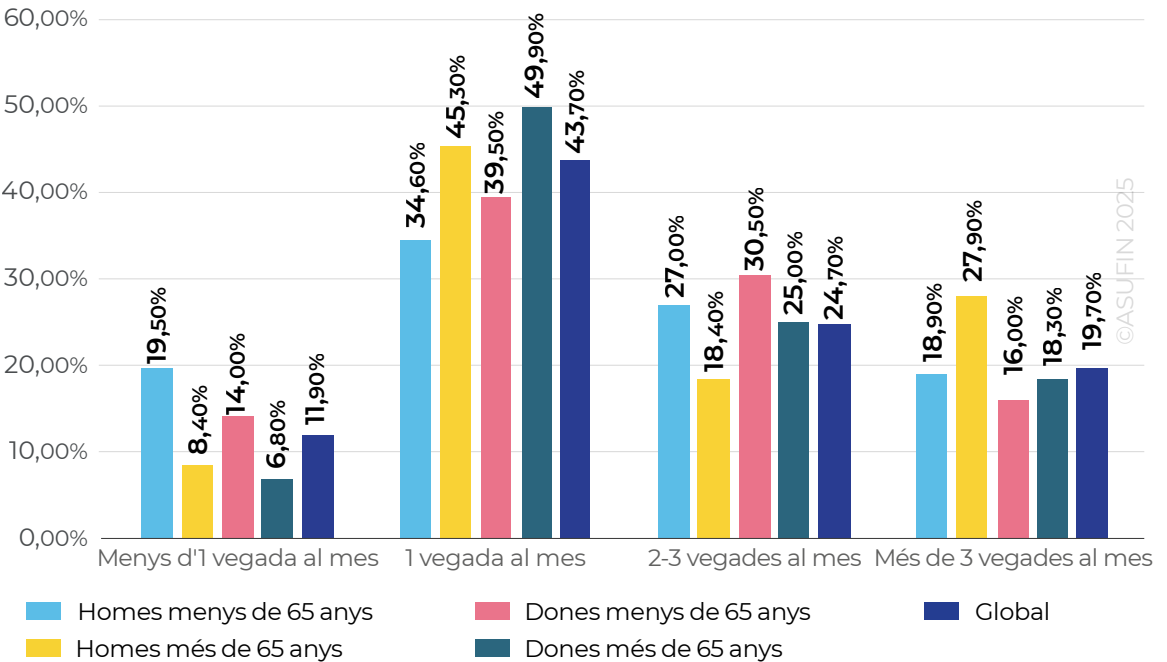
PART 3 INCLUSIÓ EN EL MUNDO RURAL

Un 55,60% dels habitants de zones rurals va al banc una vegada al mes o menys

Les limitacions a l'accés als bancs en les zones rurals continuen creixent i el demostra en un fet: un 55,60% va al banc una vegada al mes o menys. Així un **11,90%**, un **0,40% més** que el **11,50%** de fa un any, assenyala que va **menys d'una vegada al mes** i un altre **43,70%**, un **increment del 0,20% respecte al 43,50%** de 2024, ho fa només una vegada al mes.

També creix fins al **24,70%**, un **0,30% per sobre** del **24,40%** de fa 12 mesos qui va 2-3 vegades al mes, mentre es desploma fins al **19,70%**, un **-0,90%** si ho comparem amb el **20,60%** de fa un any qui va més de 3 vegades al mes.

QUANTES VEGADES VA AL BANC DE MITJANA?				
	Menys d'1 vegada al mes	1 vegada al mes	2-3 vegades al mes	Més de 3 vegades al mes
Homes menys de 65 anys	19,50%	34,60%	27,00%	18,90%
Homes més de 65 anys	8,40%	45,30%	18,40%	27,90%
Dones menys de 65 anys	14,00%	39,50%	30,50%	16,00%
Dones més de 65 anys	6,80%	49,90%	25,00%	18,30%
Global	11,90%	43,70%	24,70%	19,70%

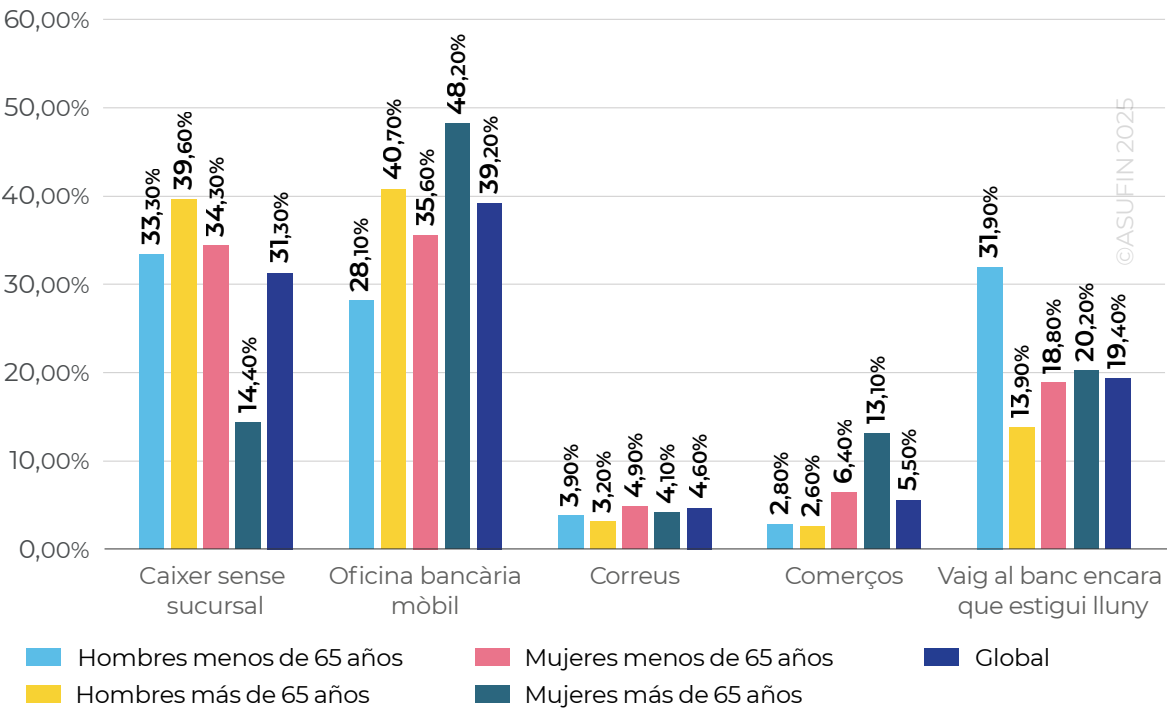


Les alternatives tradicionals a la falta de sucursal, caixer o banca mòbil, continuen creixent

A la falta de sucursals s'ha ofert diverses alternatives, però són les més tradicionals les que agraden més. Un **39,20%** tria l'**oficina bancària mòbil**, un 0,40% superior al 38,80% de fa un any i 31,30%, un 0,10% més que el 31,20% de 2024, el **caixer mòbil**. No sols això, un **19,40%** assenyala que va al banc encara que estigui lluny, incrementant-se un 0,20% en 12 mesos, mentre cauen la resta de les opcions: usar comerços només suposa un 5,50%, un -0,30% menys que el 5,80% de 2024 i Correus només suposa un 4,60%, un -0,40% del 5,00% de fa un any.

SI NO TÉ BANC EN LA SEVA LOCALITAT O PRÒXIMA QUINA ALTERNATIVA UTILITZA?

	Caixer sense sucursal	Oficina banc. mòbil	Correus	Comerços	Vaig al banc encara que estigui lluny
Homes menys de 65 anys	33,30%	28,10%	3,90%	2,80%	31,90%
Homes més de 65 anys	39,60%	40,70%	3,20%	2,60%	13,90%
Donas menys de 65 anys	34,30%	35,60%	4,90%	6,40%	18,80%
Donas més de 65 anys	14,40%	48,20%	4,10%	13,10%	20,20%
Global	31,30%	39,20%	4,80%	5,50%	19,40%

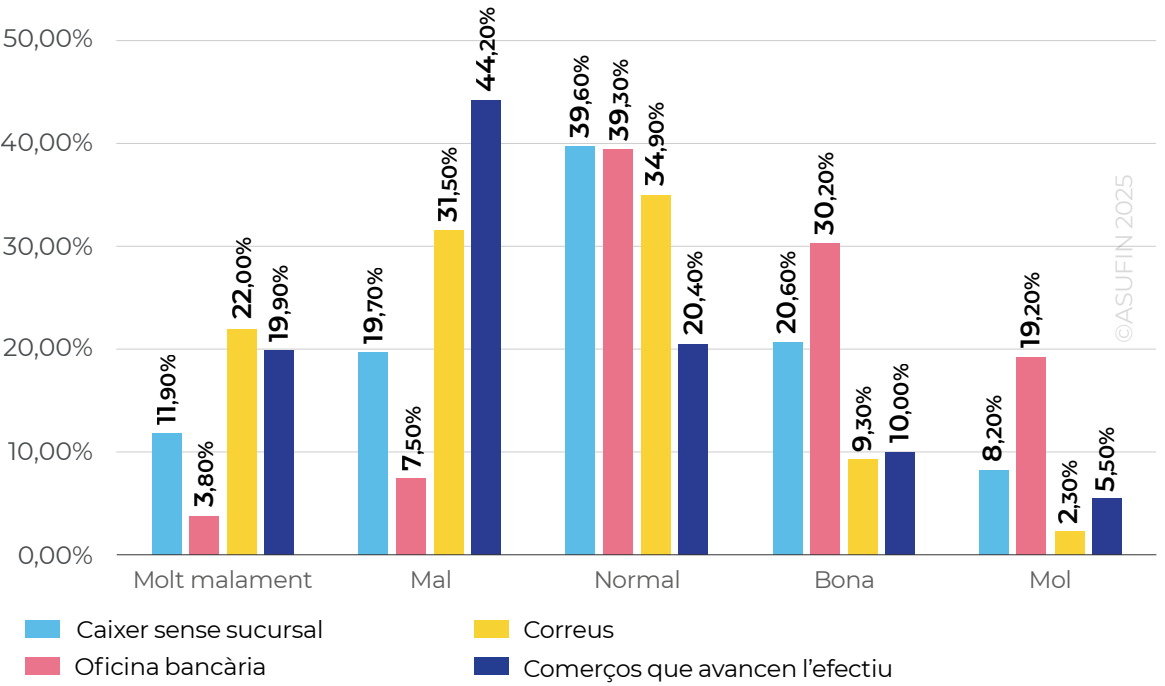


Un 64,10% considera al comerç com una alternativa dolenta o molt dolenta i un 53,50% Correus

La **onsideració de les alternatives fora del sistema bancari continua empitjorant**. Així treure diners en comerços és considerat malament o molt malament per un 64,10%, un 0,40% més que el 63,70% de fa 12 mesos, mentre que només un 15,50% ho veu com una bona o molt bona alternativa, un -1,80% menys que el 17,30% que en 2024. Correus es mou en paràmetres similars, amb un 53,50% en 2025, un 2,00% més q

En el costat contrari la **oficina bancària mòbil és considerada com a bona o molt bona per a un 49,40%**, un 0,20% més que el 49,20% de 2024 i el caixer sense sucursal té una valoració de bona o molt bona del 28,80%, un 0,50% per sobre del 28,30% de fa un any.

COM VALORA AQUESTES ALTERNATIVES A NO TENIR SUCURSAL BANCÀRIA?					
	Molt malament	Mal	Normal	Bona	Molt bona
Caixer sense sucursal	11,90%	19,70%	39,60%	20,60%	8,20%
Oficina bancària mòbil	3,80%	7,50%	39,30%	30,20%	19,20%
Correus	22,00%	31,50%	34,90%	9,30%	2,30%
Comerços que avancen l'efectiu	19,90%	44,20%	20,40%	10,00%	5,50%

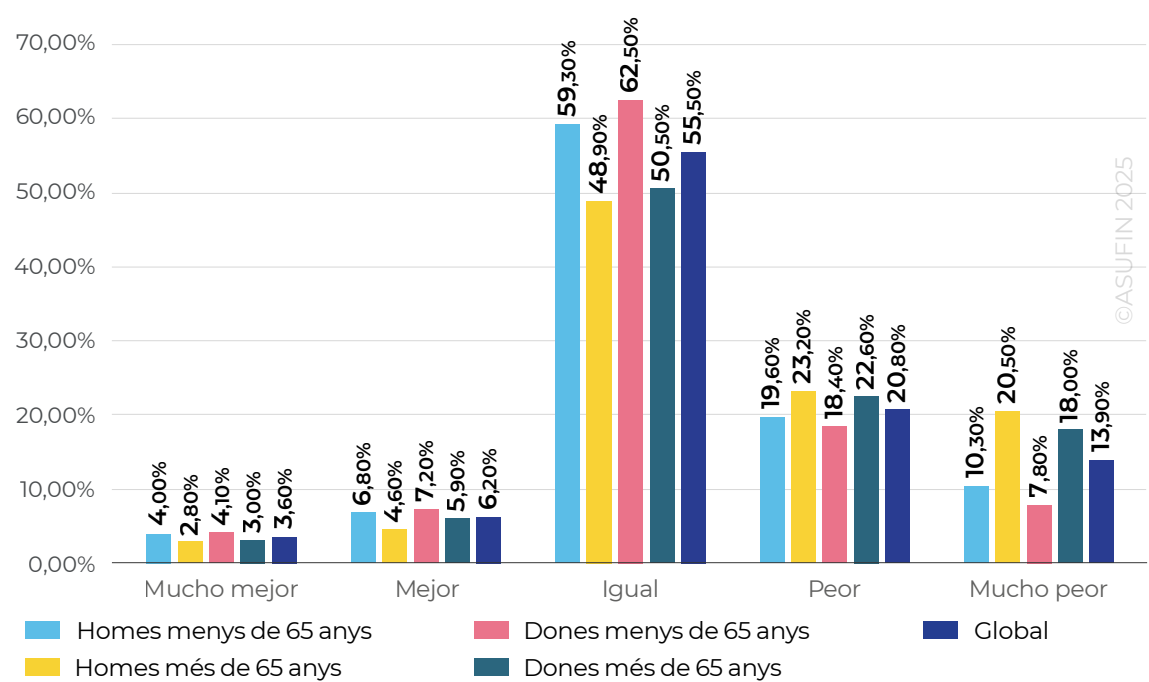


Un 34,70% dels habitants en zones rurals consideren la seva situació pitjor o molt pitjor

Les males consideracions a l'alternatives i l'increment en el tancament de les oficines bancàries està comportant que l'opinió sobre els mitjans per a gestionar dels seus diners empitjori.

Així un 34,70%, un 2,10% més que fa un any, considera que la seva situació és pitjor o molt pitjor que el 32,60% de l'any passat. En el costat contrari només un 10,30% creu que és millor o molt millor, un -0,50% menys que el 10,80% del 2024. Tot això és fruit que la pèrdua de sucursals continua i les alternatives no són efectives.

COM CONSIDERA QUE HA CANVIAT ELS MITJANS QUE LI PROPORCIONA EL SEU BANC PER A GESTIONAR ELS SEUS DINERS?					
	Molt millor	Millor	Igual	Pitjor	Molt Pitjor
Homes menys de 65 anys	4,00%	6,80%	59,30%	19,60%	10,30%
Homes més de 65 anys	2,80%	4,60%	48,90%	23,20%	20,50%
Donas menys de 65 anys	4,10%	7,20%	62,50%	18,40%	7,80%
Donas més de 65 anys	3,00%	5,90%	50,50%	22,60%	18,00%
Global	3,60%	6,20%	55,50%	20,80%	13,90%



Conclusions

El procés de digitalització avança, però els seus resultats no es perceben com a positius per a tots els segments de la població. **Entre els aspectes positius destaca la millora en la gestió de productes financers.** Els usos tradicionals, com consultar moviments o realitzar transferències, continuen sent freqüents, però cada vegada creix més la gestió de finances i la contractació de productes. Així mateix, canvia el panorama dels operadors: encara que els bancs continuen sent clarament majoritaris, l'increment d'usos d'empreses d'inversió—especialment brókeres en línia—i d'empreses no financeres augmenta la com

No obstant això, no tot és positiu. **El concepte de “digitalització forçosa”, esmentat en anteriors baròmetres, es fa més evident entre els clients majors.** En aquest segment, augmenta l'ús de caixers i disminueixen les operacions en finestreta i la utilització de llibretes d'estalvi. També millora l'ús d'aplicacions mòbils, però persisteix una bretxa important: en zones rurals, les taxes d'ús i de formació digital són menors que en grans ciutats. Aquesta desigualtat és especialment preocupant, perquè són precisament les zones rurals on s'usen menys dispositius digitals i s'ofereix menys formació. A més, aquestes poblacions mostren una certa resistència a solucions alternatives al banc, com acudir a Correus o a comerços, preferint fórmules “bancàries” com a oficines mòbils o caixers sense sucursal. No obstant això, el nombre de visites al banc disminueix: la majoria acudeix una vegada al mes o menys, la qual cosa redueix el control de les seves finances i augmenta el risc de retirar grans quantitats d'efectiu per a les seves despeses.

L'element més rellevant d'aquesta “digitalització forçosa” és que cada vegada més espanyols no confien en les grans tecnològiques, però les utilitzen perquè les consideren útils. **Això planteja desafiaments importants per a entitats financeres i administracions, que poden i han d'abordar-se de manera complementària.** En primer lloc, és necessari millorar l'accessibilitat perquè no sols els nadius digitals puguin aprofitar els avantatges de la digitalització. En segon lloc, s'ha de garantir que els usuaris comprenguin quines dades cedeixen i comptar amb mecanismes que els permetin beneficiar-se de la digitalització sense comprometre els seus drets. Per exemple, no serveix de molt rebutjar cookies si, en fer-ho, s'enfronta a un cost econòmic addicional. Finalment, és fonamental mantenir alternatives físiques suficients i eficients, de manera que sigui el propi client qui triï les eines digitals i no se li imposin.

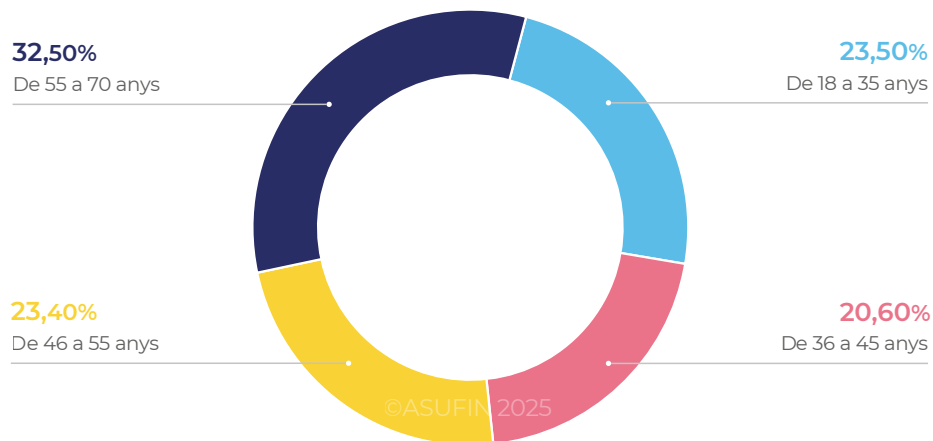
Annex.

Metodologia

El següent estudi es basa en un mostreig (enquesta) realitzat entre el 2 d'octubre i el 10 d'octubre amb les següents dades:

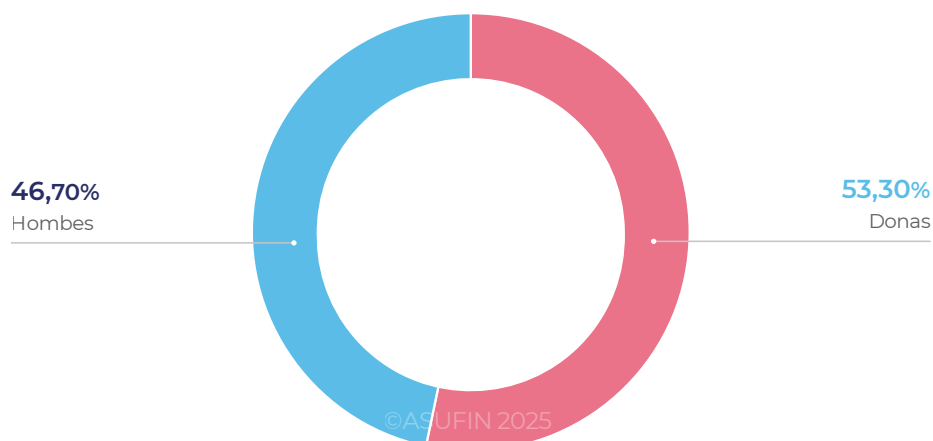
Àmbit geogràfic	Tota Espanya
Edat	18 - 75 anys
Grandària de la població (INE)	46.209.190 persones
Grandària de la mostra	1.550 persones
Error mostral (95,00%)	2,35%
Error mostral (90,00%)	2,03%

DISTRIBUCIÓ DEL MOSTREIG PER EDAT

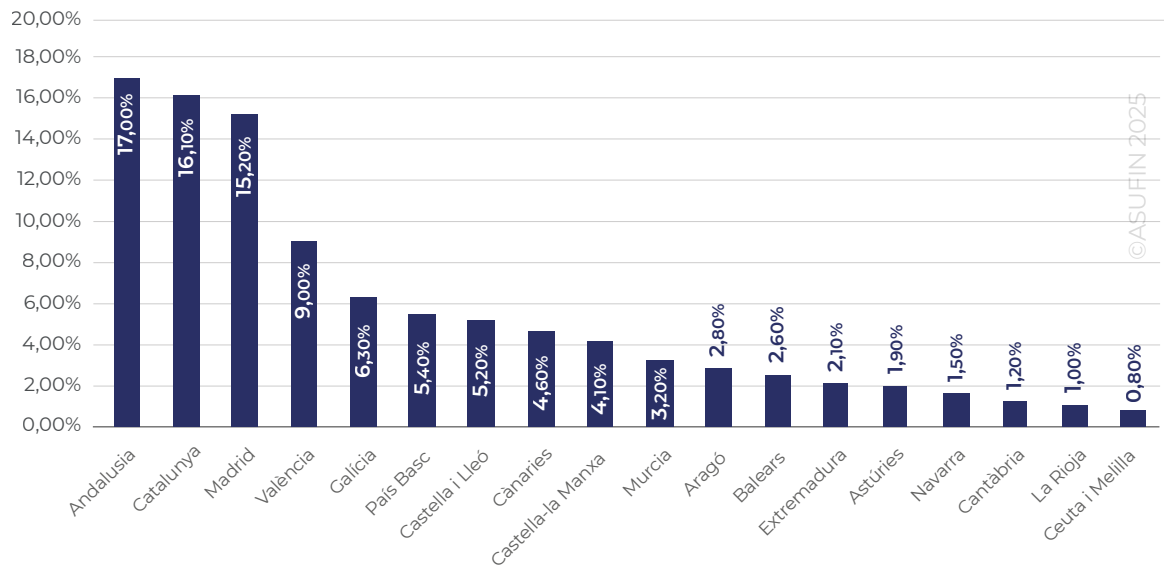


©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

DISTRIBUCIÓ DEL MOSTREIG PER SEXE



©ASUFIN 2025 · www.asufin.cat

DISTRIBUCIÓ DEL MOSTREIG PER COMUNITAT AUTÒNOMA

Contacte

Parlem?

**TELÈFON**

93 676 32 84 | 636 066 947

**EMAIL**

info@asufin.com

**DIRECCIÓ**

Avenida Josep Tarradellas, 38
08029 – Barcelona

**HORARI**

L-J: de 08:00 a 17:00h.
V: de 08:00 a 15:00h.

