

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – ICADE

¿PUEDEN LOS NEOBANCOS SUSTITUIR A LA BANCA TRADICIONAL? UN ANÁLISIS DE VIABILIDAD EN EL CONTEXTO EUROPEO

Autor: Inés del Río de Liñán

Director: Rosa María Martínez Cal

MADRID | Marzo 2026

RESUMEN

El presente trabajo analiza la viabilidad de los neobancos como posibles sustitutos de la banca tradicional en el contexto europeo. Para ello, se examinan su origen, características y modelo de negocio, así como su relación competitiva con las entidades tradicionales. A partir del marco teórico, se definen tres escenarios de evolución del sistema bancario: sustitución, convergencia y fragmentación.

Posteriormente, se analiza el entorno macroeconómico e institucional de la eurozona mediante el modelo PESTEL, con el fin de contrastar la plausibilidad de los escenarios planteados.

Los resultados muestran que, aunque los neobancos han ganado relevancia gracias al avance de la digitalización, la banca tradicional mantiene una posición sólida en términos de solvencia, financiación y capacidad de adaptación. En consecuencia, la evidencia no respalda una sustitución completa, sino un escenario de convergencia y coexistencia entre ambos modelos.

Palabras clave: neobancos, banca tradicional, viabilidad, modelo PESTEL, eurozona, convergencia bancaria.

ABSTRACT

This paper analyses the viability of neobanks as potential substitutes for traditional banking in the European context. To this end, it examines their origin, main characteristics and business model, as well as their competitive relationship with traditional banking institutions. Based on the theoretical framework, three scenarios for the evolution of the banking system are defined: substitution, convergence and fragmentation.

Subsequently, the macroeconomic and institutional environment of the euro area is analysed using the PESTEL model to assess the plausibility of the proposed scenarios.

The results show that, although neobanks have gained relevance due to the advance of digitalization, traditional banking maintains a strong position in terms of solvency, financing and capacity to adapt. Consequently, the evidence does not support a complete substitution, but rather a scenario of convergence and coexistence between both models.

Keywords: neobanks, traditional banking, viability, PESTEL model, euro area, banking convergence.

Índice

1. Introducción 5
1.1. Justificación 5
1.2. Pregunta de investigación e hipótesis 5
1.3. Objetivo 6
1.4. Metodología y estructura 6
1.5. Limitaciones 7
2. Marco teórico 8
2.1. Concepto de neobanco 8
2.2. Origen de los neobancos 9
2.3. Características de los neobancos 10
2.3.1. Modelo digital puro y ausencia de red física 10
2.3.2. Uso intensivo de tecnología y automatización 10
2.3.3. Estructura de costes reducida 11
2.3.4. Experiencia de usuario intuitiva e inmediata 11
2.3.5. Flexibilidad, segmentación y especialización 11
2.3.6. Innovación continua y capacidad de adaptación 11
2.3.7. Capacidad de expansión internacional 12
2.4. Modelo de negocio los neobancos 12
2.4.1. Base transaccional: servicios de pago y cuentas digitales 12
2.4.2. Monetización freemium y comisiones asociadas 12
2.4.3. Financiación ligera y margen de interés limitado 13
2.4.4. Modelos de plataforma: Banking as a Service (BaaS) 13
2.4.5. Escalabilidad 14
2.5. Perfil de clientes 14
2.5.1. Dimensión sociodemográfica 14
2.5.2. Preferencias digitales 15
2.5.3. Patrón de uso de las cuentas 15
2.5.4. Segmento mayorista 16
2.6. Mercado actual y principales neobancos en Europa 16
2.6.1. Dimensión del mercado europeo 16
2.6.2. Rasgos y barreras de entrada en el mercado europeo 17
2.6.3. Principales actores europeos 18
2.6.4. Concentración del mercado y dinámica competitiva 19
2.7. Comparativa con la banca tradicional 19

2.7.1. Canal de distribución 19
2.7.2. Oferta de productos 19
2.7.3. Estructura de costes 20
2.7.4. Modelo de ingresos 20
2.8. Futuro de la banca digital vs tradicional 21
2.8.1. Escenario 1: Sustitución progresiva del modelo tradicional por banca digital 21
2.8.2. Escenario 2: Convergencia y coexistencia transformadora 21
2.8.3. Escenario 3: Fragmentación del sistema y especialización 22
3. Viabilidad de los neobancos en Europa 23
3.1. Análisis PESTEL 24
3.1.1. Indicadores Políticos 24
3.1.2. Indicadores Económicos 26
3.1.3. Indicadores Sociales 31
3.1.4. Indicadores Tecnológicos 33
3.1.5. Indicadores Ecológicos y Sostenibles 34
3.1.6. Indicadores Regulatorios y legales 35
3.2. Síntesis: matriz de evidencias 37
3.3. Evaluación final de indicadores 39
4. Resultados del análisis por escenarios 41
5. Conclusiones 44
6. Futuras líneas de investigación 47
7. Declaración de uso de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa en el Trabajo 48
8. Bibliografía 50
9. Anexos 55

1. Introducción

1.1. Justificación

En los últimos años, el sector financiero europeo ha experimentado una transformación significativa impulsada por la digitalización, el avance tecnológico y los cambios en los hábitos de consumo. En este contexto han surgido los denominados neobancos, entidades financieras que operan de forma completamente digital y que han logrado captar millones de clientes en un periodo relativamente corto.

La aparición de estos nuevos actores ha generado un debate creciente sobre el futuro del sistema bancario tradicional. Mientras algunos autores sostienen que los neobancos representan una amenaza potencial para las entidades tradicionales debido a su estructura de costes reducida, su agilidad tecnológica y su enfoque centrado en el usuario, otros consideran que presentan limitaciones estructurales que dificultan su consolidación como sustitutos de la banca tradicional.

Este debate resulta especialmente relevante en el contexto actual de transformación del sector financiero, impulsado por la digitalización y la aparición de nuevos modelos de negocio. En este sentido, el análisis se centra en la eurozona no tanto por su relevancia relativa frente a otros mercados, sino por las condiciones específicas que ofrece para el estudio. La existencia de un marco institucional común, basado en una política monetaria compartida, un sistema de supervisión bancaria integrado y una regulación financiera homogénea, permite analizar la evolución del sector bajo condiciones similares. Este entorno facilita la obtención de resultados comparables y reduce la influencia de factores estructurales heterogéneos entre países, reforzando así la solidez del análisis.

En este contexto, el presente trabajo se justifica por la necesidad de analizar de forma estructurada y basada en datos la viabilidad de los neobancos como posibles sustitutos de la banca tradicional en Europa, superando interpretaciones simplificadas que plantean la desaparición inmediata de uno de los modelos.

1.2. Pregunta de investigación e hipótesis

A partir del contexto expuesto, la pregunta principal que guía este trabajo es la siguiente: ¿Pueden los neobancos sustituir a la banca tradicional en el contexto europeo?

De forma complementaria, se plantea también la siguiente cuestión: En caso de no producirse una sustitución total, ¿qué tipo de relación tenderá a establecerse entre ambos modelos en el futuro?

La hipótesis de partida sostiene que los neobancos no sustituirán completamente a la banca tradicional en Europa. En su lugar, es más probable que se produzca un proceso de transformación y convergencia, en el que los bancos tradicionales adopten progresivamente características propias de los neobancos, especialmente en el ámbito tecnológico y en la experiencia de usuario, integrándolas dentro de su estructura actual.

1.3. Objetivo

El objetivo principal de este trabajo es analizar la viabilidad de los neobancos como posibles sustitutos de la banca tradicional en el contexto europeo.

De forma complementaria, se pretende evaluar qué condiciones estructurales, regulatorias y de mercado podrían favorecer o limitar esta sustitución, así como analizar la plausibilidad de distintos escenarios futuros de evolución del sistema financiero.

Para ello se plantean los siguientes objetivos secundarios:

- Analizar el origen y la evolución de los neobancos en Europa, identificando los factores que impulsaron su aparición.
- Examinar las principales características y el modelo de negocio de los neobancos, incluyendo su propuesta de valor, perfil de clientes y estrategias de generación de ingresos.
- Comparar el funcionamiento de los neobancos con el de la banca tradicional en términos de modelo operativo, relación con el cliente y estructura de costes.
- Analizar el entorno macroeconómico e institucional principalmente en la eurozona que condiciona el desarrollo de estos modelos mediante indicadores estructurados bajo el modelo PESTEL.
- Evaluar distintos escenarios de evolución del sistema bancario europeo a partir de los resultados obtenidos.

1.4. Metodología y estructura

La metodología adoptada en este trabajo es de carácter exploratorio y descriptivo, con un enfoque deductivo, ya que parte de una hipótesis inicial que será contrastada mediante la revisión de literatura académica y el análisis de indicadores macroeconómicos relevantes.

El desarrollo del estudio se estructura en tres fases principales:

1) Revisión del marco teórico, basada en fuentes secundarias, para comprender el origen, características y funcionamiento de los neobancos en Europa.
2) Análisis del entorno macroeconómico e institucional, mediante un conjunto de indicadores estructurados bajo el modelo PESTEL, con el fin de evaluar las condiciones que influyen en el desarrollo de los neobancos.
3) Integración de los resultados obtenidos, comparando la evidencia empírica con los escenarios teóricos planteados para evaluar la plausibilidad de cada uno.

1.5. Limitaciones

Este estudio presenta una serie de limitaciones que deben ser consideradas al interpretar sus resultados.

En primer lugar, el análisis se basa fundamentalmente en fuentes secundarias y datos agregados a nivel europeo, lo que puede ocultar diferencias relevantes entre países con estructuras bancarias, niveles de digitalización o marcos regulatorios distintos.

En segundo lugar, el estudio se centra exclusivamente en la eurozona. Aunque otros mercados, como Estados Unidos, presentan una mayor escala y podrían aportar información relevante sobre la evolución futura del sector, este trabajo prioriza el análisis del contexto europeo debido a la mayor homogeneidad institucional, regulatoria y monetaria que ofrece la eurozona.

Asimismo, el sector financiero es altamente dinámico y está sujeto a cambios tecnológicos y regulatorios constantes. Por ello, las conclusiones obtenidas reflejan la situación en el momento del análisis y podrían verse alteradas por innovaciones futuras o cambios en el entorno económico.

Además, aunque el modelo PESTEL permite estructurar el análisis del entorno de forma sistemática, no capta completamente factores microeconómicos internos de cada entidad, como su estrategia empresarial, capacidad de gestión o decisiones corporativas individuales.

Por último, al tratarse de un trabajo exploratorio basado en fuentes secundarias, no se emplean datos primarios, lo que limita la posibilidad de establecer relaciones causales estrictas entre las variables analizadas.

2. Marco teórico

Este capítulo se centra en el estudio de los neobancos, abordando su origen, sus principales características y su relación con la banca tradicional. A través de esta revisión teórica, se pretende delimitar el funcionamiento de estos modelos y situarlos dentro del sistema financiero actual.

De este modo, el análisis permitirá evaluar en qué medida los neobancos constituyen una alternativa real o un complemento al modelo bancario tradicional.

2.1. Concepto de neobanco

Para comprender el término *neobanco* es necesario considerar dos aspectos fundamentales. En primer lugar, no existe una categoría legal específica denominada "neobanco" dentro del marco regulatorio europeo. Tanto el Banco Central Europeo (BCE) como el Banco de España han señalado que el término no constituye una categoría jurídica recogida en la normativa vigente, que regula únicamente entidades de crédito, entidades de dinero electrónico y proveedores de servicios de pago. En segundo lugar, el término tampoco cuenta con una definición lingüística estandarizada, ya que no ha sido incorporado por diccionarios oficiales como el de la Real Academia Española o el Oxford English Dictionary.

En consecuencia, el concepto de neobanco procede principalmente de la literatura financiera y tecnológica, donde es utilizado por empresas del sector, prensa especializada y trabajos académicos, aunque carece de un reconocimiento jurídico formal.

La literatura académica suele emplear el término para referirse a entidades bancarias que nacen con un modelo de negocio digital y que distribuyen sus servicios principalmente a través de canales tecnológicos, especialmente aplicaciones móviles y plataformas en línea (Citterio, Marques y Tanda, 2024).

El Banco de España lo define como "empresas financieramente emergentes caracterizadas por su uso intensivo de la tecnología", destacando que sus servicios se ofrecen exclusivamente a través de canales digitales, lo que constituye una diferencia clave frente a la banca tradicional. Por su parte, la consultora Simon-Kucher & Partners describe el neobanco como un competidor directo de la banca tradicional basado en una operativa totalmente digital y una propuesta centrada en la experiencia del usuario. Finalmente, el Banco de Francia los presenta como entidades financieras digitales con

estructuras de costes reducidas y servicios ampliados, que pueden incluir funcionalidades como cambio de divisas instantáneo o integración de servicios financieros adicionales.

Pese a la ausencia de una definición única, existe un conjunto de rasgos generalmente aceptados que permiten identificar a los neobancos en la práctica. Entre ellos destacan la operativa exclusivamente digital sin sucursales físicas, el uso intensivo de tecnología para optimizar procesos, la orientación hacia una experiencia de usuario sencilla e inmediata y una estructura de costes más ligera que la de la banca tradicional. Estos elementos han consolidado el uso del término neobanco a nivel internacional, incluso sin contar con una definición formal dentro de la normativa financiera.

2.2. Origen de los neobancos

El origen de los neobancos se sitúa en la transformación progresiva del sector financiero iniciada a finales de los años noventa, impulsada por el desarrollo de internet y posteriormente por los cambios derivados de la crisis financiera de 2008.

La primera generación de banca digital en Europa aparece a finales de los noventa y comienzos de los 2000, cuando diversas entidades tradicionales comenzaron a desarrollar sucursales en línea sin red física, como Boursorama o ING Direct. Estas iniciativas supusieron uno de los primeros pasos hacia la digitalización de los servicios bancarios (ACPR, 2020).

La crisis financiera de 2008 supuso un punto de inflexión, al generar un entorno caracterizado por menor rentabilidad bancaria, mayor presión regulatoria y pérdida de confianza en las entidades tradicionales. Este contexto favoreció la entrada de nuevos operadores digitales y aceleró el proceso de digitalización del sector financiero (Citterio, Marques y Tanda, 2024).

Posteriormente, la introducción de PSD1 y PSD2 facilitó la entrada de nuevos proveedores al permitir el acceso a la infraestructura bancaria por parte de terceros, impulsando el desarrollo de servicios financieros digitales (ACPR, 2020; Alonso-Robisco et al., 2025).

De forma paralela, los avances tecnológicos de la década de 2010, especialmente la expansión de los teléfonos inteligentes y el desarrollo del “cloud computing”, permitieron la creación de modelos bancarios completamente móviles y altamente escalables (Banco de España, 2020).

Como resultado, surgió una nueva generación de neobancos con operativa digital, estructuras de costes reducidas y fuerte orientación tecnológica, entre los que destacan entidades como N26 y Revolut (ACPR, 2020).

Los cambios en el comportamiento del consumidor han reforzado la expansión de estos modelos, con un uso creciente del canal móvil como principal vía de acceso a servicios bancarios y una mayor penetración de operadores digitales en segmentos de pagos y servicios financieros cotidianos (Deloitte, 2024; McKinsey, 2025).

En conjunto, la aparición de los neobancos puede explicarse como el resultado de varios factores estructurales convergentes: la digitalización del sector financiero iniciada en los años noventa, los cambios derivados de la crisis de 2008, la apertura regulatoria del mercado europeo, los avances tecnológicos y la transformación de los hábitos de los consumidores, lo que explica su rápida expansión en el sistema financiero europeo.

2.3. Características de los neobancos

Los neobancos comparten una serie de características estructurales que los distinguen de la banca tradicional y de otros actores fintech surgidos en los últimos años. Como se ha indicado anteriormente, no existe una definición formal única, pero sí un conjunto de rasgos ampliamente aceptados que permiten identificarlos. Estas características ayudan a explicar el rápido crecimiento que han experimentado durante la última década.

2.3.1. Modelo digital puro y ausencia de red física

Los neobancos se definen por ser modelos digitales puros basados en plataformas móviles que permiten operar sin la necesidad de replicar la infraestructura física típica de los bancos tradicionales. Esto se traduce en la ausencia de oficinas, rasgo diferencial con respecto a modelos anteriores de banca (ACPR, 2020; Citterio, Marques y Tanda, 2024).

2.3.2. Uso intensivo de tecnología y automatización

Estas entidades se caracterizan por un uso intensivo de tecnologías digitales que permiten automatizar procesos y mejorar la eficiencia operativa. Entre las herramientas empleadas destacan la verificación digital de identidad, arquitecturas basadas en “cloud computing” y sistemas de gestión automatizada de clientes. La automatización de tareas, la operativa a través de canales móviles y los procesos de alta simplificados constituyen elementos centrales de este modelo (ACPR, 2020; Deloitte, 2024; Citterio, Marques y Tanda, 2024).

2.3.3. Estructura de costes reducida

La ausencia de oficinas físicas y el uso de infraestructuras tecnológicas ligeras permiten a los neobancos operar con una estructura de costes más reducida que la de la banca tradicional. Este modelo facilita ofrecer servicios financieros básicos con comisiones más bajas, apoyándose en la automatización de procesos y en una organización digital del negocio. Esta ventaja operativa se ha visto reforzada por el aumento de los costes regulatorios y de capital que afronta la banca tradicional tras la crisis de 2008 (ACPR, 2020; Citterio, Marques y Tanda, 2024).

No obstante, esta ventaja en costes operativos no se traduce necesariamente en una mayor rentabilidad, ya que los neobancos afrontan elevados costes tecnológicos y de captación de clientes, además de presentar una menor capacidad de monetización (Citterio, Marques y Tanda, 2024).

2.3.4. Experiencia de usuario intuitiva e inmediata

Una de las señales de identidad de los neobancos es su foco en la experiencia del usuario. El diseño empleado en los servicios de estas plataformas busca reducir el tiempo y la complejidad asociados a los procesos financieros habituales. Estas entidades utilizan interfaces digitales y procesos automatizados para ofrecer servicios más rápidos y accesibles, lo que permite mejorar la interacción con el cliente y reducir fricciones en el uso de servicios financieros (ACPR, 2020; Citterio, Marques y Tanda, 2024).

2.3.5. Flexibilidad, segmentación y especialización

Los neobancos suelen ofrecer servicios financieros flexibles y adaptados a segmentos específicos de clientes, lo que les permite concentrar su propuesta de valor en determinados nichos de mercado. Esta segmentación suele acompañarse de productos especializados, en línea con la creciente demanda de servicios financieros personalizados (ACPR, 2020; McKinsey, 2025).

2.3.6. Innovación continua y capacidad de adaptación

Estas entidades mantienen una fuerte orientación hacia la innovación y la rápida adaptación al mercado, impulsada por su arquitectura tecnológica flexible. Según McKinsey, su capacidad para desarrollar nuevas funcionalidades y responder rápidamente a cambios en la demanda les ha permitido ganar cuota de mercado, una dinámica más

difícil de replicar para organizaciones tradicionales con estructuras operativas más rígidas.

2.3.7. Capacidad de expansión internacional

Los neobancos presentan una elevada capacidad de expansión internacional, apoyada por la escalabilidad de sus modelos digitales y la replicabilidad tecnológica de sus servicios. Esto facilita su entrada en nuevos mercados y reduce parte de las barreras tradicionales del sector financiero (McKinsey, 2025).

En conjunto, estos elementos reflejan cómo los neobancos han sido capaces de construir un modelo diferenciador que responde a los cambios regulatorios y tecnológicos de los últimos años, cumpliendo con las expectativas de los consumidores digitales. Esta combinación ha contribuido a consolidar su presencia dentro del sistema financiero europeo.

2.4. Modelo de negocio los neobancos

La banca tradicional moderna se basa en la intermediación financiera y en una amplia red de distribución física, siendo el margen de interés su principal fuente de ingresos (Cuadros, 2024). En contraste, el modelo de los neobancos se articula en torno a una base transaccional digital, una monetización diversificada, una estructura financiera ligera y una elevada necesidad de escala.

Estos elementos forman un sistema interdependiente que condiciona su capacidad para alcanzar la rentabilidad.

2.4.1. Base transaccional: servicios de pago y cuentas digitales

El núcleo del modelo se basa en la oferta de cuentas digitales y servicios de pago de bajo coste como vía de captación masiva de usuarios, apoyado en procesos digitales y comisiones reducidas. Este enfoque ha permitido a los neobancos alcanzar una base de clientes significativa en Europa en los últimos años (Crisil, 2025).

Aunque esta base genera márgenes reducidos, permite construir una base de clientes sobre la que desarrollar otras fuentes de ingresos

2.4.2. Monetización freemium y comisiones asociadas

A partir de esta base, los neobancos desarrollan un modelo de ingresos basado en suscripciones premium y comisiones por servicios transaccionales.

El modelo freemium, consiste en ofrecer servicios básicos gratuitos y generar ingresos mediante planes premium que incorporan funcionalidades adicionales. Un ejemplo destacado es Revolut, cuyos ingresos por suscripciones crecieron un 74% en 2024, consolidándose como una de sus principales fuentes de ingresos recurrentes.

A estos ingresos se añaden comisiones por pagos, transferencias internacionales y operaciones de cambio de divisa, ámbitos donde los neobancos muestran una clara especialización tecnológica. El crecimiento esperado del volumen transaccional refuerza la importancia de estas fuentes de ingresos, ya que amplía la base sobre la que se generan dichas comisiones, ver Anexo 1 (Crisil, 2025).

2.4.3. Financiación ligera y margen de interés limitado

Aunque inicialmente los neobancos tenían una actividad crediticia limitada, el crecimiento de su base de usuarios ha permitido desarrollar una estructura financiera basada principalmente en depósitos minoristas, que representan en torno al 80% de su pasivo (BCE, 2025).

Esta estructura permite financiar parte de sus operaciones sin recurrir al mercado mayorista, pero también implica una elevada sensibilidad al coste de los depósitos y a la facilidad con la que los clientes pueden mover sus fondos.

Además, a diferencia de la banca tradicional, estos depósitos no se canalizan principalmente hacia la concesión de crédito, sino que una parte relevante de los ingresos procede de carteras de activos financieros. Como consecuencia, su margen de interés depende en mayor medida de las condiciones de mercado y de los tipos de interés, lo que puede generar una mayor volatilidad (IMF, 2022).

En consecuencia, las entidades digitales aún no han logrado reproducir el esquema de intermediación financiera tradicional, lo que explica la dependencia actual de otras vías de monetización.

2.4.4. Modelos de plataforma: Banking as a Service (BaaS)

Algunos neobancos han incorporado modelos de BaaS, ofreciendo infraestructuras bancarias a terceros y desarrollando una línea de negocio B2B (Banco de España, 2021).

Este modelo permite diversificar ingresos y expandirse sin necesidad de captar directamente usuarios finales

Aunque no todos los neobancos han adoptado este enfoque, su compatibilidad con arquitecturas digitales lo convierte en una estrategia particularmente adecuada para reforzar la escalabilidad del modelo.

2.4.5. Escalabilidad

La escalabilidad es un elemento clave para la viabilidad del modelo. Los neobancos presentan menores niveles de rentabilidad, elevados costes tecnológicos y dificultades de monetización, en parte porque muchos usuarios los utilizan como cuentas secundarias (BCE, 2025; Crisil, 2025).

En este contexto, la sostenibilidad del modelo depende de alcanzar una base amplia de usuarios activos y aumentar la vinculación del cliente mediante servicios de mayor valor añadido (Cuadros, 2024).

En definitiva, el modelo de negocio de los neobancos depende de una estructura digital intensiva en escala, uso recurrente y optimización tecnológica continua. Esta combinación explica tanto su rápido crecimiento como los desafíos que aún deben superar para alcanzar niveles de rentabilidad comparables a los de la banca tradicional.

2.5. Perfil de clientes

El perfil de los clientes es un elemento clave para comprender la viabilidad de los neobancos, ya que condiciona su capacidad de crecimiento y monetización. Este perfil puede analizarse a partir de tres dimensiones: sociodemográfica, digital y de uso de las cuentas.

2.5.1. Dimensión sociodemográfica

Diversos estudios señalan que estas entidades captan con especial éxito a segmentos jóvenes o parcialmente infra bancarizados, que priorizan servicios rápidos, personalizados y accesibles a través de plataformas digitales (Cuadros, 2024).

No obstante, el perfil de clientes no se limita exclusivamente a los usuarios jóvenes. En sus primeras etapas, algunos neobancos vinculados a grandes grupos bancarios contaban con una proporción relevante de clientes urbanos de renta media-alta, interesados en optimizar la gestión de sus finanzas mediante herramientas digitales (ACPR, 2020).

Asimismo, determinados modelos se orientan hacia colectivos menos atendidos por la banca tradicional, como jóvenes con baja vinculación bancaria o personas con acceso

limitado a servicios financieros convencionales (ACPR, 2020). Esta tendencia coincide con los resultados del estudio de Pedro Cuadros, que identifica la aparición de plataformas digitales dirigidas a segmentos infra bancarizados en Europa.

En conjunto, su base de clientes combina usuarios con alta afinidad tecnológica, perfiles con interés en herramientas de gestión financiera digital y segmentos tradicionalmente menos atendidos por la banca.

2.5.2. Preferencias digitales

Los segmentos descritos comparten una fuerte preferencia por el canal digital, especialmente el móvil, como principal vía de acceso a los servicios financieros. Un estudio de Deloitte basado en encuestas a más de cuatro mil usuarios muestra un crecimiento sostenido de la preferencia por gestionar operaciones bancarias a través de canales digitales frente a la atención presencial en oficinas.

Esta tendencia es particularmente intensa entre las generaciones más jóvenes. Según McKinsey, la Generación Z y los Millennials tienden a valorar más la calidad de la experiencia digital que el precio de los servicios financieros. De hecho, los datos indican que aproximadamente un 20% de la Generación Z y un 15% de los Millennials cambiarían de entidad si las aplicaciones bancarias no ofrecieran una experiencia suficientemente intuitiva o funcional.

En este contexto, los neobancos han centrado su propuesta de valor en el diseño de plataformas móviles sencillas, procesos automatizados y una gestión digital eficiente.

2.5.3. Patrón de uso de las cuentas

En la mayoría de los casos, estas cuentas se utilizan como productos secundarios y no como entidad bancaria principal. El BCE señala que el tamaño medio de los depósitos en bancos digitales es considerablemente inferior al observado en la banca tradicional.

Este comportamiento se refleja en tasas relativamente elevadas de inactividad y en un uso vinculado a necesidades específicas, como pagos internacionales, viajes o gestión puntual de gastos. En muchos casos, los usuarios continúan utilizando su banco tradicional para contratar productos financieros más complejos (ACPR, 2020).

Este uso parcial implica una menor vinculación del cliente y una mayor sensibilidad a cambios en precio o calidad del servicio, lo que incrementa el riesgo de fuga de depósitos.

2.5.4. Segmento mayorista

Aunque la mayoría de los neobancos se centran en el cliente minorista, algunos han comenzado a desarrollar ofertas dirigidas a segmentos empresariales, especialmente autónomos, microempresas y pequeñas sociedades.

Esta orientación responde a una estrategia de diversificación del modelo de negocio, en línea con el desarrollo de servicios B2B y de infraestructuras financieras para terceros. Diversas entidades digitales han desarrollado soluciones específicas para empresas, que incluyen herramientas de facturación, gestión de cobros o integración con plataformas digitales de contabilidad (ACPR, 2020).

Para estos clientes profesionales, el atractivo de los neobancos reside principalmente en la simplificación administrativa, la integración con otras herramientas digitales y la rapidez en la apertura y gestión de cuentas.

En suma, aunque los jóvenes digitales representan una parte central de su base, estos modelos ofrecen servicios que han captado la atención de clientes de renta media-alta, de colectivos desatendidos por la banca tradicional e incluso, en algunos casos, a determinados sectores empresariales.

No obstante, el uso predominante como cuenta secundaria implica una vinculación limitada y una mayor sensibilidad a cambios en el servicio, lo que incrementa el riesgo de fuga de depósitos y plantea desafíos para la sostenibilidad del modelo.

2.6. Mercado actual y principales neobancos en Europa

La comprensión del mercado actual de los neobancos en Europa resulta fundamental para contextualizar su desarrollo dentro del sistema financiero y analizar su posición frente a la banca tradicional. Este apartado examina la dimensión del mercado, sus principales características estructurales, los actores más relevantes y la dinámica competitiva del sector.

2.6.1. Dimensión del mercado europeo

El mercado europeo de neobancos se ha consolidado como uno de los más dinámicos a nivel global, tanto por el crecimiento de su base de usuarios como por el volumen de transacciones procesadas. Según un estudio de Crisil Integral IQ, los neobancos europeos alcanzaron aproximadamente 100 millones de usuarios en 2024, cifra que se espera que continúe creciendo en los próximos años.

El volumen de transacciones procesadas por estas entidades superó los 3 billones de dólares en 2024, con previsiones de alcanzar 5,3 billones en 2028 (véase Anexo 1). En términos de tamaño de mercado, las estimaciones indican que el sector podría pasar de 51 billones de dólares en 2024 a 697 billones en 2030, lo que implicaría una expansión muy significativa durante la presente década, mírese Anexo 2 (Crisil, 2025).

En cuanto al número de operadores, la literatura identifica alrededor de 65 bancos digitales operando en Europa en 2024, lo que refleja un ecosistema amplio y altamente competitivo (Citterio, Marques y Tanda, 2024).

A escala global, Europa presenta una de las tasas de crecimiento más elevadas del sector, impulsada principalmente por un entorno regulatorio favorable, una elevada madurez digital de la población y una amplia adopción de pagos electrónicos (Mordor Intelligence, 2023).

2.6.2. Rasgos y barreras de entrada en el mercado europeo

El mercado europeo presenta características que lo convierten en uno de los entornos más relevantes para el desarrollo de la neobanca. En primer lugar, el marco regulatorio europeo ha favorecido la aparición de nuevos modelos financieros. En particular, la implantación de PSD2 ha facilitado el acceso a datos bancarios por parte de terceros, impulsando la competencia y el desarrollo de servicios digitales (Alonso-Robisco et al., 2025).

En segundo lugar, el nivel de digitalización bancaria europea es especialmente elevado. Deloitte destaca que el continente presenta elevados niveles de madurez digital, lo que genera un entorno competitivo favorecido por consumidores altamente exigentes y con hábitos digitales consolidados.

No obstante, el sector presenta barreras relevantes, como los elevados costes de captación y la alta sensibilidad de los usuarios a cambios en precios o calidad del servicio. El BCE señala que los depósitos en bancos digitales muestran mayor elasticidad, lo que obliga a invertir continuamente en la experiencia del usuario.

Asimismo, la menor fidelidad de los clientes incrementa las tasas de inactividad y refuerza la volatilidad del modelo (ACPR, 2020).

Esta combinación de elevada competencia, madurez digital y baja fidelidad por parte del cliente muestra cómo el mercado europeo, a pesar de ser altamente atractivo, resulta especialmente exigente para los nuevos actores.

2.6.3. Principales actores europeos

Dentro de este ecosistema competitivo, algunos neobancos han logrado consolidarse como actores dominantes gracias a su escala, diversificación de servicios y expansión internacional.

Según Crisil Integral IQ, Revolut es actualmente el mayor neobanco europeo por número de clientes, superando los 50 millones de usuarios en 2024 y operando en más de 50 países. Su modelo combina servicios de pago, cambio de divisas, inversión, suscripciones premium y otros servicios financieros digitales.

Otro actor destacado es N26, que ha conseguido consolidarse como uno de los principales neobancos del continente. La última cifra pública disponible indicaba más de 8 millones de clientes en 2022, operando en 24 mercados europeos, aunque comunicados posteriores señalan un crecimiento continuado de su base de usuarios. N26 centra su estrategia en el uso de una operativa móvil, la simplificación de la experiencia bancaria y la expansión dentro de Europa.

En el ámbito de pagos internacionales destaca Wise, que en 2024 declaró más de 15 millones de clientes activos entre particulares y empresas. La entidad se ha especializado en transferencias internacionales y remesas de bajo coste.

Los neobancos británicos Monzo y Starling Bank también desempeñan un papel relevante en el contexto europeo. Según sus informes anuales, Monzo ha superado los 12 millones de clientes este pasado 2024, mientras que Starling Bank ha alcanzado recientemente los 4 millones de clientes.

Asimismo, han surgido neobancos especializados en segmentos concretos, reflejando la creciente segmentación del mercado. Un ejemplo es Qonto, orientado a autónomos y pequeñas empresas, que ofrece soluciones financieras adaptadas a las necesidades de estos colectivos (ACPR,2020).

2.6.4. Concentración del mercado y dinámica competitiva

El mercado combina fragmentación y creciente concentración, ya que una parte relevante de clientes y transacciones se concentra en un número reducido de entidades de gran tamaño, entre las que destacan Revolut, N26, Wise y Monzo.

Los elevados costes de captación de clientes, la baja fidelidad de los usuarios y la necesidad de generar ingresos a partir de grandes volúmenes transaccionales favorecen a las entidades capaces de alcanzar rápidamente una gran escala (Crisil, 2025).

Además, la competencia se intensifica con la entrada de bancos tradicionales a través de marcas digitales, tales como Santander Openbank, lo que refuerza la presión competitiva dentro del sector.

En conjunto, el mercado europeo de neobancos se caracteriza por un fuerte dinamismo, un crecimiento acelerado y una elevada competencia, impulsados por la digitalización financiera y la evolución de las preferencias de los consumidores. Sin embargo, este entorno también exige escala, especialización y una propuesta de valor diferenciada para lograr una posición sostenible dentro del sistema financiero.

2.7. Comparativa con la banca tradicional

Tras poner en contexto el concepto de los neobancos, resulta necesario compararlos con la banca tradicional para delimitar con claridad en qué dimensiones compiten, dónde aportan ventajas y qué límites estructurales mantienen.

2.7.1. Canal de distribución

Los neobancos operan sin red de oficinas, concentrando su prestación de servicios en banca online y aplicaciones móviles, mientras que los bancos tradicionales mantienen un enfoque omnicanal que combina oficinas y cajeros con canales digitales (Crisil, 2025).

Esta ausencia de infraestructura física permite reducir costes estructurales asociados a red comercial y facilita la expansión geográfica con menor fricción operativa. Sin embargo, implica una relación con el cliente menos personal y potencialmente más vulnerable.

2.7.2. Oferta de productos

La banca tradicional suele presentar una oferta universal (cuentas, ahorro, crédito, inversión, seguros y servicios corporativos), mientras que muchos neobancos han crecido desde una base transaccional, cuentas y pagos, que se ha ido ampliando progresivamente y, en paralelo, especializándose en servicios concretos (Crisil, 2025).

No obstante, muchos neobancos presentan menor diversificación y tienden a especializarse en determinados servicios debido a limitaciones de escala y rentabilidad (ACPR, 2020; Citterio, Marques y Tanda, 2024).

2.7.3. Estructura de costes

En términos de costes, la banca tradicional mantiene estructuras intensivas en red física, personal y organización territorial, mientras que los neobancos operan sin sucursales, lo que reduce una parte significativa de los costes asociados a la distribución presencial (Crisil, 2025).

No obstante, esta ventaja no implica necesariamente menores costes totales. Los neobancos afrontan gastos importantes en infraestructura tecnológica, mantenimiento de sistemas y captación de clientes. Como resultado, aunque su estructura operativa es más ligera en términos relativos, su rentabilidad agregada suele ser inferior a la de la banca tradicional (BCE, 2025).

La diferencia entre ambos modelos no reside únicamente en el nivel de costes, sino en su composición: la banca tradicional es intensiva en infraestructura física, mientras que la neobanca es intensiva en tecnología y crecimiento.

2.7.4. Modelo de ingresos

El modelo de ingresos de la banca tradicional se basa en la intermediación financiera, donde el margen de interés es la principal fuente de rentabilidad (Cuadros, 2024). Por su parte, los neobancos dependen más de comisiones, suscripciones y servicios digitales, con menor peso del crédito y mayor dependencia del volumen de transacciones y la vinculación del cliente (Crisil, 2025; BCE, 2025).

En consecuencia, mientras el modelo tradicional descansa en una cartera de crédito amplia y consolidada, la neobanca presenta una mayor dependencia de la escala y de la vinculación del cliente para sostener su modelo.

La comparativa muestra que los neobancos compiten en distribución digital y agilidad, mientras que la banca tradicional mantiene ventajas en diversificación, estabilidad y relación con el cliente.

Aunque el modelo digital introduce eficiencias, también implica mayores riesgos en términos de rentabilidad, estabilidad de depósitos y dependencia de la escala, situando la sostenibilidad a largo plazo como el principal desafío.

2.8. Futuro de la banca digital vs tradicional

La literatura reciente no apunta a un único resultado, sino a varios escenarios condicionados por factores tecnológicos, regulatorios y económicos. A partir de la evidencia, pueden identificarse tres escenarios principales.

2.8.1. Escenario 1: Sustitución progresiva del modelo tradicional por banca digital

Este escenario plantea que los bancos digitales podrían aumentar progresivamente su peso hasta convertirse en el modelo predominante en la banca minorista, desplazando parcialmente a los bancos tradicionales en la captación de clientes, depósitos y operaciones cotidianas.

El crecimiento reciente de la banca digital pura en la eurozona sugiere que estos operadores han pasado de ser actores marginales a desempeñar un papel relevante dentro del sistema financiero (BCE, 2025). Asimismo, diversos estudios señalan que la neobanca está ganando importancia sistémica en determinados mercados, lo que podría reforzar esta tendencia si las condiciones de expansión se mantienen (IMF, 2022).

No obstante, la literatura subraya que este escenario depende de condiciones exigentes de sostenibilidad, especialmente en términos de rentabilidad, estabilidad de la financiación y gestión del riesgo operativo. Por ello, la sustitución completa del modelo tradicional no se considera un resultado inevitable, sino una posibilidad condicionada por la evolución del entorno macroeconómico.

2.8.2. Escenario 2: Convergencia y coexistencia transformadora

Un segundo escenario plantea una convergencia progresiva entre banca digital y banca tradicional, dando lugar a un modelo híbrido. En este contexto, los neobancos no sustituyen a las entidades tradicionales, sino que intensifican la competencia y aceleran su transformación digital.

Las entidades tradicionales responden reforzando sus canales digitales, modernizando sus infraestructuras tecnológicas y redefiniendo el papel de las sucursales hacia servicios de mayor valor añadido. Según McKinsey, la ventaja competitiva futura dependerá menos del tamaño de las entidades y más de su capacidad para integrar tecnología, eficiencia operativa y confianza institucional.

Esta dinámica ya se observa en la práctica, ya que varios bancos digitales operan como filiales de grandes grupos bancarios, lo que refleja procesos de adaptación interna más que una ruptura del sistema (BCE, 2025).

2.8.3. Escenario 3: Fragmentación del sistema y especialización

Un tercer escenario describe una evolución hacia un sistema financiero más fragmentado y modular, en el que diferentes actores se especializan en funciones concretas de la cadena de valor bancaria.

En este contexto, neobancos, bancos tradicionales, fintech y grandes plataformas tecnológicas coexisten con roles diferenciados, especializándose en ámbitos como pagos, financiación, asesoramiento o provisión de infraestructura tecnológica.

El desarrollo de modelos como BaaS y estrategias denominadas "beyond banking" refleja esta reorganización del sector, en la que las entidades pueden operar como proveedores finales de servicios financieros y de infraestructuras para terceros (Banco de España, 2021).

En este escenario, ningún modelo sustituye completamente al otro, sino que el sistema evoluciona hacia una estructura más especializada en la que distintos actores ocupan posiciones concretas dentro del ecosistema financiero.

El análisis teórico muestra que la sustitución completa no es el único resultado posible. Por ello, en el capítulo siguiente se examinarán estas condiciones mediante un análisis estructurado de indicadores PESTEL con el fin de evaluar cuál de los escenarios descritos presenta mayor coherencia con el entorno europeo actual.

3. Viabilidad de los neobancos en Europa

Una vez definidos los tres escenarios teóricos posibles para la evolución del sistema bancario europeo, resulta necesario contrastarlos con el entorno macroeconómico e institucional en el que operan actualmente estas entidades. La viabilidad de los neobancos no depende únicamente de su modelo de negocio, sino también de las condiciones estructurales del contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y regulatorio.

El objetivo de este capítulo es analizar, a partir de un conjunto de indicadores macroeconómicos y estructurales, hasta qué punto el entorno actual de la eurozona resulta coherente con alguno de los escenarios planteados: la sustitución progresiva de la banca tradicional por modelos digitales, la convergencia entre ambos modelos o la fragmentación del sistema financiero.

Este análisis no pretende predecir con certeza la evolución futura del sector, sino evaluar la coherencia entre las tendencias observadas en los datos y los escenarios teóricos definidos en el marco conceptual. Para ello, se emplea el modelo PESTEL como herramienta de estructuración del entorno, permitiendo ordenar los factores relevantes de forma sistemática.

El ámbito principal de análisis es la eurozona, debido a su relativa homogeneidad en política monetaria y a la existencia de un marco regulatorio y supervisor ampliamente integrado. No obstante, en aquellos indicadores para los que no existe una serie homogénea para el conjunto de la eurozona, se utilizan datos agregados del Mecanismo Único de Supervisión (SSM), al tratarse del marco institucional más próximo para evaluar la solidez del sistema bancario europeo ya que comprende las entidades significativas de la eurozona y algún país voluntario de la Unión Europea.

Asimismo, siempre que la disponibilidad estadística lo permita, el análisis se desarrollará sobre un horizonte aproximado de cinco años, con el fin de identificar tendencias estructurales y evitar interpretaciones basadas en variaciones puntuales.

Los indicadores seleccionados actúan como variables proxy de las condiciones que pueden favorecer o limitar la expansión de los neobancos, tales como la estabilidad institucional, la evolución de los tipos de interés, la digitalización de la sociedad o la solidez del sistema bancario tradicional. Cada indicador será examinado de manera

individual siguiendo una estructura común: definición y relevancia, evolución reciente, e implicación para los distintos escenarios.

Este procedimiento permitirá, en los apartados posteriores, integrar los resultados obtenidos y evaluar qué escenario presenta mayor coherencia con el entorno europeo actual.

Cabe señalar que la selección de indicadores presenta una limitación: existe un peso desigual entre dimensiones, lo que responde a la relevancia de cada ámbito en el objeto de estudio y explica que no se haya seleccionado el mismo número de indicadores en todas las secciones.

3.1. Análisis PESTEL

3.1.1. Indicadores Políticos

Índice de estabilidad política

El indicador *Political Stability and Absence of Violence/Terrorism* elaborado por el Banco Mundial mide la percepción de estabilidad política y ausencia de violencia en cada país. En este trabajo se utiliza la escala (0–100) y se ha calculado la media simple para los países que componen la eurozona.

Este indicador resulta relevante para el presente estudio porque la estabilidad institucional constituye una condición básica para el funcionamiento del sistema financiero. Un entorno político predecible favorece la inversión, reduce la incertidumbre regulatoria y facilita la planificación estratégica tanto de los bancos tradicionales como de los nuevos operadores digitales. Por el contrario, un contexto inestable puede reforzar posiciones conservadoras y ralentizar procesos de transformación estructural.

El análisis de los últimos cinco años del indicador muestra que la media de la eurozona se mantiene en un rango estrecho, aproximadamente entre el 67,00% y el 71,00%. No se observan variaciones abruptas ni episodios de deterioro significativo. Aunque el nivel actual es ligeramente inferior al de décadas anteriores, continúa situándose en el tramo alto del indicador a nivel global (Anexo 3).

Estos resultados reflejan un entorno político estable y relativamente predecible. En términos de escenarios, esta situación favorece principalmente el Escenario 2, de convergencia y coexistencia transformadora, ya que estabilidad institucional crea un

marco propicio para la digitalización y la innovación bancaria, pero no genera una presión sistémica que impulse una sustitución acelerada del modelo tradicional ni una fragmentación forzada del sistema.

Índice de efectividad gubernamental

El indicador *Government Effectiveness* elaborado por el Banco Mundial mide la calidad institucional, la capacidad de diseño e implementación de políticas públicas y la eficacia de la regulación. Se expresa en una escala que oscila entre -2,5 y +2,5, donde los valores superiores indican mayor calidad institucional. En este trabajo se utiliza la media simple para los países de la eurozona.

Este indicador resulta relevante para el presente estudio porque la transformación del sistema bancario requiere un entorno regulatorio capaz de supervisar nuevos modelos financieros y garantizar la estabilidad del sistema. Un alto nivel de efectividad gubernamental favorece procesos de adaptación ordenada y progresiva, en lugar de transformaciones disruptivas, mientras que niveles bajos podrían asociarse a dinámicas más inestables o fragmentadas.

Si se analizan los últimos cinco años, la media de la eurozona muestra una ligera tendencia descendente, pasando aproximadamente de 1,10 en 2019 a 1,01 en 2023. Esta moderación es gradual y no presenta episodios de volatilidad abrupta. Además, el indicador se mantiene claramente en el tramo alto de la escala global (Anexo 4).

Esta evolución no puede interpretarse como un deterioro institucional significativo. Aunque el valor se aproxima al umbral de 1, este constituye una referencia relativa y no un punto de ruptura. Incluso una caída marginal por debajo de dicho nivel no implicaría por sí misma una debilidad relevante, sino una moderación dentro de un entorno que sigue siendo sólido. No se observan señales de inestabilidad regulatoria ni de debilitamiento del sistema financiero.

En términos de escenarios, el mantenimiento de un nivel elevado de efectividad gubernamental resulta coherente con un entorno regulatorio estable y técnicamente capacitado. Esta situación favorece principalmente el Escenario 2 (convergencia y coexistencia transformadora), ya que permite la adaptación progresiva del sistema bancario a nuevas tecnologías y modelos de negocio sin generar rupturas abruptas. La evolución reciente no apunta hacia una crisis institucional que impulse una sustitución

estructural, ni hacia una desregulación que favorezca una fragmentación desordenada del sistema.

3.1.2. Indicadores Económicos

Tipo de interés oficial del BCE

El tipo de interés de la *deposit facility* fijado por el BCE constituye el principal instrumento de política monetaria en la eurozona. Este tipo determina la remuneración que reciben las entidades financieras por los depósitos mantenidos en el Eurosistema y actúa como referencia clave para el coste del dinero y las condiciones generales de financiación del sistema bancario.

Este indicador resulta especialmente relevante para el presente estudio porque el nivel de los tipos de interés condiciona directamente la rentabilidad del modelo bancario tradicional. En entornos de tipos negativos o muy reducidos, el margen de intermediación se comprime, lo que puede aumentar la presión competitiva y favorecer modelos digitales con estructuras de costes más ligeras. Por el contrario, en contextos de tipos elevados, los bancos tradicionales tienden a reforzar su rentabilidad a través del margen de intereses, reduciendo el incentivo estructural hacia una sustitución acelerada del modelo actual.

Si se analizan los últimos cinco años, se observa un cambio de ciclo especialmente intenso. Entre 2019 y 2021 el tipo de la facilidad de depósito se mantiene en terreno negativo (-0,50%), reflejando una política monetaria altamente expansiva y un entorno de liquidez abundante. A partir de 2022 se produce un giro abrupto hacia un proceso de endurecimiento monetario, con incrementos sucesivos que sitúan el tipo en el 2,00% a finales de ese año y lo elevan hasta el 4,00% en 2023. En 2024 se inicia una fase de moderación, con reducciones progresivas hasta situarse por debajo del 3,00% este 2025 (Anexo 5).

La evolución reciente muestra una transición clara desde un entorno que presionaba la rentabilidad del sistema bancario tradicional hacia un contexto de normalización monetaria y recuperación del margen financiero. El ciclo de subidas iniciado en 2022 refuerza la posición del modelo bancario tradicional, al mejorar su capacidad de generación de ingresos vía intereses. En este sentido, el entorno actual favorece principalmente el Escenario 2, ya que la mejora del margen de intermediación refuerza la viabilidad del modelo bancario tradicional y aleja la hipótesis de una sustitución

completa, aunque no excluye la necesidad de cambios progresivos en su estructura y funcionamiento.

No obstante, conviene señalar que el nivel de los tipos de interés depende directamente de la evolución macroeconómica, especialmente de la inflación, el crecimiento económico y el contexto geopolítico, por lo que su impacto es sensible al ciclo económico. En consecuencia, la coherencia con los escenarios debe interpretarse en función del entorno actual, sin asumir la permanencia de las condiciones monetarias vigentes.

Crecimiento del crédito al sector privado

El indicador de crecimiento anual del crédito al sector privado mide la variación interanual de los préstamos concedidos por las entidades bancarias a hogares y empresas en la eurozona. Este indicador refleja directamente la actividad del canal tradicional de intermediación financiera, ya que el crédito constituye el principal activo del balance bancario y la principal vía a través de la cual los bancos financian la economía.

Su relevancia para el presente estudio es especialmente relevante, ya que una expansión sostenida del crédito indica que el modelo bancario tradicional mantiene su papel central en la financiación de la economía real. Por el contrario, un estancamiento prolongado o una contracción persistente podrían sugerir una pérdida de dinamismo del canal bancario y abrir espacio para modelos alternativos de financiación.

Si se analizan los últimos cinco años, la evolución muestra una dinámica claramente condicionada por el ciclo económico. En 2019 el crecimiento del crédito se sitúa en niveles moderados, en torno al 3,00–4,00%. Durante 2020 y 2021 se observa un repunte asociado a las medidas de apoyo y liquidez implementadas durante la pandemia. En 2022 el crecimiento continúa siendo positivo, aunque comienza a desacelerarse. En 2023 se produce una caída significativa, con tasas cercanas a cero como consecuencia del endurecimiento monetario y el aumento de los tipos de interés. En 2024 se aprecia una recuperación gradual, situándose nuevamente en terreno positivo moderado (Anexo 6).

La serie no muestra una expansión fuerte y sostenida superior al 4,00% en los años recientes, pero tampoco evidencia una contracción prolongada que indique debilitamiento estructural del canal bancario. La desaceleración observada en 2023 parece responder

principalmente al cambio de ciclo monetario más que a una pérdida estructural de relevancia del crédito bancario.

En términos de escenarios, la evolución reciente no respalda una sustitución estructural del modelo tradicional, descrita en el Escenario 1, ya que el crédito continúa creciendo en términos positivos tras el ajuste cíclico. Tampoco se observa una contracción prolongada que apunte hacia una fragmentación forzada del sistema, correspondiente al Escenario 3. Más bien, la dinámica observada resulta coherente con un entorno de coexistencia y adaptación progresiva, como el descrito en el Escenario 2, en el que el canal bancario mantiene su papel central, aunque con menor dinamismo en un contexto de tipos más elevados.

Crecimiento de los depósitos del sector privado

El indicador de crecimiento anual de los depósitos del sector privado mide la variación interanual de los depósitos mantenidos por hogares y empresas en las entidades bancarias de la eurozona. Dado que los depósitos constituyen la principal fuente de financiación del modelo bancario tradicional, su evolución permite evaluar la solidez estructural del sistema de intermediación financiera.

Este indicador resulta especialmente relevante para el presente estudio porque una reducción sostenida en la captación de depósitos podría indicar una tendencia estructural hacia alternativas financieras digitales, instrumentos de inversión directa o procesos de fragmentación del sistema bancario. Por el contrario, un crecimiento estable y positivo indica mantenimiento de la base tradicional de financiación.

Si se analizan los últimos cinco años, la evolución muestra un comportamiento claramente influido por el ciclo económico. En 2019 el crecimiento se sitúa en torno al 5,00–6,00%, compatible con una expansión estable. Durante 2020 y 2021 se produce un incremento significativo, con tasas superiores al 8,00%, en un contexto de elevada incertidumbre y aumento del ahorro precautorio asociado a la pandemia. A partir de 2022 se observa una desaceleración progresiva, y en 2023 las tasas se aproximan a niveles muy reducidos e incluso ligeramente negativos en algunos meses. En 2024 se aprecia una recuperación moderada, situándose nuevamente en el entorno del 2,00–3,00% (Anexo 7).

La serie no muestra una ruptura ni una salida persistente de depósitos del sistema bancario. La expansión de 2020–2021 responde a factores extraordinarios, mientras que

la desaceleración posterior se enmarca en la normalización monetaria. La evolución reciente no indica ni una fortaleza expansiva excepcional ni un debilitamiento estructural prolongado.

En términos de escenarios, la ausencia de una caída sostenida de los depósitos no respalda una dinámica de sustitución estructural ni de fragmentación impulsada por una erosión de la base bancaria. Más bien, la estabilidad moderada observada resulta coherente con un contexto de coexistencia y adaptación progresiva, propio del Escenario 2, en el que el modelo tradicional mantiene su base de financiación mientras se transforma gradualmente.

Grado de concentración del sistema bancario

El indicador *5-bank asset concentration*, elaborado por el Banco Mundial, mide el porcentaje de los activos bancarios totales que se encuentran en manos de los cinco mayores bancos de cada país. Constituye una medida estructural del grado de concentración del sistema bancario y permite evaluar el nivel de competencia efectiva y el poder de mercado de las entidades dominantes.

Este indicador resulta especialmente relevante para el presente estudio porque la concentración del sector condiciona directamente las barreras de entrada, la capacidad de reacción de los bancos tradicionales y la viabilidad estructural de nuevos modelos digitales. En sistemas concentrados, los grandes bancos cuentan con economías de escala y recursos suficientes para absorber competencia o replicar innovaciones, lo que reduce la probabilidad de una sustitución completa del modelo tradicional.

Si se analizan los últimos años disponibles, la media de la eurozona muestra niveles persistentemente elevados, situándose en torno al 83,00–88,00%, con una ligera tendencia creciente. En varios países, como Grecia, Estonia, Malta o Portugal, la concentración supera el 95,00%, reflejando sistemas bancarios altamente dominados por un número reducido de entidades (Anexo 8).

Estos valores reflejan un elevado grado de concentración en la eurozona, con estructuras cercanas al oligopolio en varios países. Esta configuración fortalece a las entidades tradicionales, eleva las barreras de entrada y reduce el espacio para una sustitución pura del modelo bancario.

En términos de escenarios, este entorno favorece principalmente el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora, ya que los grandes bancos mantienen una posición dominante sin impedir la adopción tecnológica ni la integración de servicios digitales. La transformación se produce así desde dentro del propio sistema.

Además, la elevada concentración reduce la probabilidad de sustitución, al dotar a las entidades tradicionales de recursos, escala y capacidad para responder a la competencia digital, limitando el alcance de los neobancos a un papel más complementario o especializado.

No obstante, no se observan indicios de cierre estructural del mercado en la eurozona. En conjunto, la concentración apunta hacia una coexistencia liderada por la banca tradicional, más que hacia una ruptura del modelo.

Ratio coste-ingreso del sector bancario

El indicador *Cost-to-income ratio* mide la relación entre los costes operativos de las entidades bancarias y sus ingresos totales. Este ratio constituye una de las principales métricas de eficiencia económica en el sector financiero, ya que refleja qué proporción de los ingresos generados por los bancos se destina a cubrir los costes de funcionamiento. Cuanto menor es el ratio, mayor es la eficiencia operativa de las entidades. En este indicador se utiliza el rango del SSM.

Este indicador resulta especialmente relevante para el presente estudio porque permite evaluar el grado de eficiencia económica del modelo bancario tradicional. Un nivel elevado del ratio coste-ingreso puede reflejar estructuras operativas pesadas, asociadas a redes extensas de oficinas, sistemas heredados o elevados costes administrativos. Por el contrario, una reducción del ratio sugiere mejoras en la eficiencia operativa, que pueden estar vinculadas a procesos de digitalización, automatización de servicios y racionalización de infraestructuras físicas.

Tomando como referencia el periodo desde 2019, el indicador pasa de valores en torno al 66,00–69,00% en ese año a situarse aproximadamente en el 54,00% en el tercer trimestre de 2025. Durante este periodo se observa un aumento puntual hasta aproximadamente el 72,00% en 2020, asociado al impacto económico de la pandemia, seguido posteriormente de una reducción progresiva y sostenida del ratio. Aunque se registran fluctuaciones

intermedias, la trayectoria general muestra una mejora sostenida en la eficiencia operativa del sector bancario (Anexo 9).

Esta evolución refleja un proceso de adaptación del modelo bancario europeo hacia estructuras operativas más eficientes. La digitalización de servicios, la reducción de redes físicas y la automatización de procesos han permitido a las entidades disminuir sus costes relativos en relación con los ingresos generados. Este ajuste responde tanto a la presión competitiva del sector como a la necesidad de mejorar la rentabilidad en un entorno financiero cada vez más tecnológico.

En términos de escenarios, la mejora gradual en la eficiencia del sistema bancario resulta compatible principalmente con el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora. Un sistema bancario tradicional capaz de reducir sus costes y mejorar su eficiencia dispone de mayor capacidad para adaptarse al nuevo entorno digital, integrar innovaciones tecnológicas y competir con nuevos actores financieros.

3.1.3. Indicadores Sociales

Porcentaje de población que utiliza banca online

El indicador *Individuals using internet banking* mide el porcentaje de población que declara utilizar servicios de banca online. Se trata del principal proxy social de aceptación y penetración del canal digital en el sistema financiero, ya que refleja directamente el comportamiento y las preferencias de los usuarios.

Este indicador resulta especialmente relevante para el presente estudio porque la viabilidad de los neobancos depende en gran medida del grado de adopción digital por parte de la población. Una elevada penetración de la banca online reduce la dependencia de la red física tradicional y facilita modelos exclusivamente digitales. Por el contrario, una baja adopción implicaría persistencia estructural del canal presencial y mayores barreras para la sustitución del modelo tradicional.

La media pasa aproximadamente del 60,00% en 2019 al 76,00% en 2025. No se registran retrocesos significativos, sino una progresión continua en la adopción del canal digital. Este crecimiento refleja un cambio estructural en los hábitos financieros de la población (Anexo 10).

La posición de la eurozona indica una digitalización consolidada del sistema bancario, aunque todavía en coexistencia con el canal físico. En varios países el porcentaje ya

supera el 80,00%, lo que evidencia que el canal digital se ha convertido en dominante en determinadas economías.

En términos de escenarios, este indicador resulta claramente compatible con el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora, dado que la digitalización se encuentra ampliamente extendida, pero no ha eliminado por completo la presencia del modelo tradicional. No obstante, la trayectoria ascendente sostenida sugiere que, de mantenerse la tendencia, podrían generarse en el futuro condiciones más próximas a un escenario de sustitución estructural, como el descrito en el Escenario 1.

Uso de medios de pago electrónicos

El indicador *Card payments as share of total payment transactions* mide el porcentaje de transacciones de pago que se realizan mediante tarjeta en relación con el total de operaciones registradas en el sistema de pagos. Este indicador constituye un proxy del grado de digitalización de los hábitos de pago de los consumidores, ya que refleja la sustitución progresiva del efectivo por medios de pago electrónicos en la economía. Los datos utilizados proceden de las estadísticas de pagos del BCE.

Este indicador resulta relevante para el presente estudio porque el desarrollo de modelos bancarios digitales, incluidos los neobancos, depende en gran medida de la evolución de los hábitos de pago de los usuarios. Una mayor utilización de medios electrónicos refleja menor dependencia del efectivo y mayor familiaridad con infraestructuras digitales, favoreciendo así la expansión de servicios financieros digitales y modelos basados en plataformas móviles.

El porcentaje de pagos con tarjeta pasa aproximadamente del 51,30% en el primer semestre de 2022 al 56,70% en el primer semestre de 2025. La serie muestra un incremento progresivo y relativamente estable, sin retrocesos significativos, lo que sugiere una consolidación gradual de los medios de pago electrónicos en la actividad económica (Anexo 11).

Estos valores muestran que más de la mitad de los pagos en la eurozona se realizan con tarjeta, reflejando un nivel avanzado de digitalización. Aunque el efectivo no desaparece, se observa una transición sostenida hacia medios electrónicos.

En términos de escenarios, este indicador resulta claramente compatible con el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora. El aumento de los pagos electrónicos

favorece la expansión de servicios digitales, aunque la persistencia del efectivo indica que el sistema sigue funcionando bajo un modelo híbrido en el que conviven canales tradicionales y digitales.

3.1.4. Indicadores Tecnológicos

Índice de Economía y Sociedad Digitales

El *Digital Economy and Society Index (DESI)* es un índice compuesto elaborado por la Comisión Europea que mide el grado de digitalización de los estados miembros de la Unión Europea en múltiples dimensiones: capital humano digital, conectividad, integración de la tecnología en las empresas y servicios públicos digitales. El indicador se expresa en una escala de 0 a 100, donde valores más altos reflejan un entorno digital más desarrollado y una mayor madurez estructural en la economía y la sociedad respecto a la adopción de tecnologías digitales. La serie comparable disponible abarca el periodo 2017–2022, ya que posteriormente el DESI se integra en el marco de la Década Digital 2030, modificando su metodología y forma de publicación.

Este indicador resulta relevante para el presente estudio porque la madurez digital general de un país constituye un factor determinante para la viabilidad de modelos financieros digitales. Un entorno digital avanzado facilita la adopción de servicios financieros online, reduce barreras tecnológicas para los usuarios, y proporciona infraestructura y competencias digitales que benefician tanto a neobancos como a otras plataformas fintech. Por el contrario, una digitalización débil limita la capacidad de adopción de modelos bancarios 100% digitales y refuerza la persistencia del canal físico.

En los últimos años, la media de la eurozona pasa de aproximadamente 38 puntos en 2018 a más de 54 puntos en 2022, lo que indica un avance estructural en la digitalización general del entorno europeo (Anexo 12).

Este incremento moderado pero constante refleja la progresiva consolidación de capacidades digitales tanto en la población como en las empresas y las administraciones públicas. La ausencia de retrocesos sugiere una fase de consolidación de infraestructuras y competencias, aunque aún lejos de niveles plenamente avanzados en todos los países.

Este avance crea un entorno más favorable para la adopción de servicios financieros digitales, al facilitar el uso de canales online y soluciones remotas. No obstante, los

niveles actuales no evidencian una digitalización suficiente como para sostener una sustitución estructural del modelo bancario tradicional.

En términos de escenarios, los niveles relativamente altos, pero no extremos del DESI apuntan a un entorno coherente con el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora. La madurez digital actual facilita la adopción de servicios financieros digitales y reduce las barreras tecnológicas, pero no sugiere una sustitución acelerada del modelo tradicional ni una fragmentación forzada del sistema financiero hacia modelos completamente especializados. Al mismo tiempo, la tendencia ascendente de la digitalización general indica que, de mantenerse, podría en el futuro crear condiciones más favorables para escenarios con mayor predominio de soluciones digitales, similar al descrito en el Escenario 1, pero en el periodo observado la evidencia apoya principalmente un proceso de transformación gradual y coexistente.

3.1.5. Indicadores Ecológicos y Sostenibles

Sucursales de bancos comerciales

El indicador *Commercial bank branches (per 100.000 adults)* mide el número de sucursales de bancos comerciales existentes por cada 100.000 adultos. Este indicador permite aproximar el grado de presencia física de la infraestructura bancaria tradicional y constituye un proxy del modelo de distribución presencial del sistema financiero. Los datos utilizados proceden de la base de datos de acceso financiero del World Bank.

Este indicador resulta relevante para el presente estudio porque el modelo de banca tradicional se ha caracterizado históricamente por una amplia red de oficinas físicas que permite prestar servicios financieros de forma presencial. Por el contrario, los neobancos se basan en modelos de operación digital que prescinden en gran medida de estas infraestructuras físicas. En este sentido, la evolución del número de sucursales bancarias permite aproximar el proceso de transformación del sistema financiero desde un modelo intensivo en infraestructura física hacia uno más digitalizado. Además, desde una perspectiva ecológica y de sostenibilidad, la reducción de oficinas puede interpretarse como una disminución en el uso de recursos materiales y energéticos asociados a la actividad bancaria.

Si se analiza la evolución en la eurozona durante el periodo reciente, se observa una tendencia descendente clara y sostenida. La media pasa aproximadamente de 24,9

sucursales por cada 100.000 adultos en 2019 a 19,2 en 2023, lo que supone una reducción significativa de la red física bancaria (Anexo 13).

Esta evolución refleja un proceso de racionalización de la red de oficinas vinculado a la digitalización y a cambios en la demanda. La mayor adopción de canales online reduce la necesidad de interacción presencial, mientras que el coste de las sucursales impulsa el cierre de las menos rentables, mejorando la eficiencia del sistema.

En términos de escenarios, la reducción sostenida del número de sucursales resulta compatible principalmente con el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora. Esta evolución refleja una adaptación del modelo tradicional hacia canales digitales, sin implicar su desaparición, de modo que las entidades continúan operando con redes físicas más reducidas e integradas con servicios digitales.

Además, la menor presencia física reduce una de las ventajas históricas de la banca tradicional, facilitando la expansión de modelos digitales. No obstante, la persistencia de redes aún relevantes en muchos países refleja una transición hacia modelos híbridos.

3.1.6. Indicadores Regulatorios y legales

Ratio Common Equity Tier 1 del sector bancario

El ratio *Common Equity Tier 1 (CET1)* mide el nivel de capital de máxima calidad que poseen las entidades bancarias en relación con sus activos ponderados por riesgo. Este indicador constituye uno de los principales requisitos prudenciales establecidos por la regulación bancaria europea, y refleja la capacidad del sistema bancario para absorber pérdidas y resistir shocks financieros. En este trabajo se utiliza el ratio agregado de los países participantes en el SSM. El indicador se expresa en porcentaje y permite evaluar la fortaleza estructural del modelo bancario tradicional desde una perspectiva regulatoria.

Este indicador resulta especialmente relevante para el análisis de escenarios porque un sistema bancario altamente capitalizado implica mayor estabilidad, menor vulnerabilidad sistémica y mayores barreras de entrada. Un elevado nivel de capital reduce la probabilidad de crisis estructural que pudiera favorecer la sustitución del modelo tradicional, y refuerza la posición competitiva de los bancos tradicionales frente a nuevos entrantes digitales.

El ratio pasa de niveles en torno al 14,30% en 2019 a aproximadamente el 16,10% en 2025. Tras un ligero ajuste en 2022, el indicador retoma una trayectoria creciente y alcanza máximos históricos en el periodo más reciente (Anexo 14).

Los requerimientos mínimos de capital CET1 no son homogéneos para todas las entidades, ya que incluyen componentes variables vinculados al perfil de riesgo de cada banco. En la práctica, tras comparar los requerimientos mínimos de varias entidades bancarias europeas, los niveles mínimos exigidos por el BCE se sitúan actualmente entre el 8,00% y el 10,00%, en función de los requerimientos de Pilar 2 y los distintos colchones regulatorios aplicables (BCE, 2024; Banco Santander, 2025). En este contexto, los niveles observados, de forma sostenida en el rango del 14,00% al 16,00%, se sitúan claramente por encima de los requerimientos regulatorios, reflejando un sistema bancario con capacidad suficiente para absorber pérdidas y sin señales de vulnerabilidad sistémica.

En términos de escenarios, este margen respecto a los mínimos regulatorios es coherente con un entorno de elevada solidez prudencial, lo que reduce la probabilidad de sustitución estructural del modelo bancario tradicional descrita en el Escenario 1. Asimismo, la elevada exigencia de capital actúa como barrera de entrada, lo que dificulta la expansión de nuevos modelos bancarios digitales sin respaldo financiero significativo. En consecuencia, el indicador resulta más compatible con un escenario de convergencia y coexistencia transformadora, Escenario 2, en el que los bancos tradicionales mantienen una posición sólida mientras adaptan progresivamente su modelo operativo.

Ratio de préstamos dudosos del sector bancario

El indicador *Non-performing loans ratio (excl. cash balances)* mide el porcentaje de préstamos dudosos en relación con el total de préstamos concedidos por las entidades bancarias. Los préstamos dudosos son aquellos cuyo reembolso presenta retrasos significativos o cuya probabilidad de retorno es reducida, por lo que este indicador constituye una medida clave de la calidad de los activos bancarios y de la estabilidad del sistema financiero. En este trabajo se utiliza el ratio agregado de los países participantes en el SSM.

Este indicador resulta especialmente relevante para el presente estudio porque refleja el grado de solidez financiera del sistema bancario tradicional. Un nivel elevado de préstamos dudosos puede limitar la concesión de crédito y generar presiones regulatorias, mientras que niveles reducidos indican un sistema más saneado y estable. En este sentido,

su evolución permite evaluar la capacidad del sector para afrontar procesos de transformación como la digitalización o la aparición de nuevos modelos bancarios.

El ratio pasa aproximadamente del 3,50% en el segundo trimestre de 2020, al 2,20% en el tercer trimestre de 2025. La mayor parte del ajuste se produce entre 2020 y 2022, periodo en el que se registra una reducción progresiva del volumen de préstamos problemáticos. A partir de 2023 el indicador muestra una mayor estabilidad, situándose de forma sostenida en torno al 2,20–2,30% (Anexo 15).

Estos valores reflejan un sistema bancario con niveles de morosidad relativamente contenidos, resultado tanto de procesos de saneamiento de balances tras crisis anteriores como de un marco regulatorio y supervisor cada vez más exigente en materia de gestión del riesgo crediticio. La mejora en la calidad de los activos refuerza la estabilidad del sistema financiero y aumenta la capacidad de las entidades tradicionales para adaptarse a un entorno competitivo cada vez más digitalizado.

En términos de escenarios, un sistema bancario con bajos niveles de préstamos dudosos resulta compatible principalmente con el Escenario 2, convergencia y coexistencia transformadora. La estabilidad financiera del sector reduce la probabilidad de una sustitución abrupta del modelo bancario tradicional, ya que las entidades mantienen capacidad para competir, invertir en innovación e integrar tecnologías digitales dentro de sus estructuras.

3.2. Síntesis: matriz de evidencias

Tras el análisis individual de los indicadores incluidos en el modelo PESTEL, resulta necesario realizar una síntesis conjunta para evaluar qué escenario de evolución del sistema bancario europeo resulta más coherente con la evidencia observada.

Con este objetivo, se construye una matriz de evidencias que resume la información obtenida a partir de cada indicador analizado. La matriz permite identificar de forma sistemática siete elementos principales: la población de referencia del indicador, su rango de valores, su peso relativo dentro del análisis, la tendencia reciente observada, su interpretación estructural, el escenario teórico al que aporta mayor evidencia y la intensidad de dicha evidencia.

La columna “Población” identifica el ámbito geográfico o institucional de los datos, principalmente la eurozona, aunque algunos indicadores prudenciales se refieren al SSM y la Unión Europea.

La columna “Rango” recoge el intervalo de valores dentro del cual se sitúa cada indicador, con el objetivo de contextualizar la magnitud de los datos observados y facilitar su interpretación relativa. En algunos casos, este rango corresponde a los límites teóricos propios del indicador, otros se han definido a partir de valores observados históricamente o en la práctica del sistema financiero. Este criterio permite valorar si los niveles registrados pueden considerarse elevados, moderados o reducidos dentro de su contexto.

La columna “Peso” recoge la relevancia del indicador para responder a la pregunta de investigación, distinguiendo entre aquellos con impacto directo en la fortaleza competitiva, la viabilidad económica o la estabilidad estructural del modelo bancario tradicional frente a los neobancos y los que actúan como condiciones de entorno.

La “Tendencia” recoge la evolución observada durante el periodo más reciente disponible para cada indicador, generalmente comprendido entre 2019 y 2025, aunque este intervalo puede variar ligeramente en función de la disponibilidad estadística de cada serie.

Por su parte, la “Interpretación” sintetiza el significado del indicador en relación con la transformación del sistema bancario europeo y su posible impacto sobre la relación entre banca digital y banca tradicional.

La columna “Escenario” indica cuál de los escenarios teóricos definidos en el marco conceptual resulta más coherente con la evolución observada en cada indicador. En algunos casos, un mismo indicador puede aportar evidencia compatible con más de un escenario, aunque con distinta fuerza interpretativa.

Finalmente, la columna “Intensidad” clasifica el grado de evidencia aportado por cada indicador. Esta clasificación permite distinguir entre indicadores cuya evolución respalda de forma clara un escenario determinado y aquellos cuya evidencia es más limitada o indirecta.

A partir de estos criterios, esta tabla resume los resultados del análisis realizado para el conjunto de indicadores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y regulatorios considerados en el estudio.

	Indicador	Población	Rango	Peso	Tendencia	Interpretación	Escenario	Intensidad
Políticos	Political Stability Index	Eurozona	0 - 100	Medio	Estable/ Ligeramente Decreciente	Entorno institucional estable que favorece la innovación y la digitalización bancaria, pero sin presiones sistémicas que impulsen una sustitución del modelo tradicional	2	Media
	Government Effectiveness	Eurozona	-2,5 - 2,5	Medio	Estable/ Ligeramente Decreciente	Alta capacidad institucional y regulatoria para supervisar nuevos modelos financieros y facilitar una adaptación progresiva del sistema	2	Media
Económicos	Tipo de interés oficial del BCE	Eurozona	-0,5 - 4,5 (histórico)	Alto	Creciente con volatilidad cíclica	La subida de tipos en los últimos años refuerza el margen de intermediación bancaria y mejora la rentabilidad del modelo tradicional	2	Alta
	Crecimiento del crédito al sector privado	Eurozona	-5% - 15% (histórico)	Alto	Estable con volatilidad cíclica	El crédito sigue siendo el principal mecanismo de financiación de la economía, lo que indica continuidad del modelo de intermediación bancaria	2	Alta
	Crecimiento de los depósitos del sector privado	Eurozona	0% - 10% (histórico)	Alto	Estable con volatilidad cíclica	La base de financiación bancaria se mantiene estable, sin señales de desplazamiento estructural hacia modelos financieros alternativos	2	Alta
	Concentración del sistema bancario	Eurozona	0% - 100%	Alto	Creciente	Elevadas barreras de entrada y fuerte capacidad competitiva de los grandes bancos tradicionales frente a nuevos actores digitales	2	Alta
	Ratio coste-ingreso del sector bancario	SSM	0% - 100% (típico)	Alto	Decreciente	Mejora de la eficiencia operativa del sistema bancario tradicional mediante digitalización y racionalización de costes	2	Alta
Sociales	Porcentaje de población que utiliza banca online	Eurozona	0% - 100%	Alto	Creciente	Adopción creciente de servicios financieros digitales y consolidación del canal online en la relación bancaria	2 1	Alta Media
	Uso de medios de pago electrónicos	Eurozona	0% - 100%	Medio	Creciente	Digitalización progresiva de los hábitos de pago y mayor familiaridad de los usuarios con infraestructuras financieras digitales	2	Media
Tecnológicos	Índice de Economía y Sociedad Digitales (DESI)	Unión Europea	0 - 100	Medio	Creciente	Mejora estructural del entorno tecnológico que facilita la adopción de servicios financieros digitales	2 1	Media Baja
E&S	Número de sucursales bancarias	Eurozona	4 - 49 (rango eurozona)	Medio	Decreciente	Reducción de la infraestructura física bancaria y transición hacia modelos de distribución digital	2	Alta
R&L	Ratio CET1 del sector bancario	SSM	8% - 16% (típico)	Alto	Creciente	Elevada capitalización del sistema bancario que refuerza su estabilidad y eleva las barreras de entrada para nuevos competidores	2	Alta
	Ratio de préstamos dudosos	SSM	0% - 100%	Alto	Decreciente	Mejora de la calidad de los activos bancarios y fortalecimiento de la estabilidad financiera del sistema	2	Alta

3.3. Evaluación final de indicadores

Una vez sintetizada la evidencia en la matriz, es posible realizar una lectura agregada de las tendencias del entorno financiero europeo y valorar su coherencia con los escenarios planteados.

En primer lugar, los indicadores sociales, tecnológicos y ecológicos muestran un avance sostenido de la digitalización financiera en la eurozona. El aumento del uso de banca online, la expansión de los pagos electrónicos, la mejora del entorno digital y la reducción del número de sucursales reflejan una creciente adopción de servicios financieros digitales y una reorganización progresiva del modelo de distribución. En conjunto, estos factores configuran un entorno favorable para el desarrollo de operadores digitales y la expansión de los neobancos.

No obstante, esta digitalización no se acompaña de un debilitamiento estructural de la banca tradicional. Por el contrario, los indicadores económicos muestran una posición sólida del sector. La evolución del crédito al sector privado y la estabilidad de los depósitos indican que el canal tradicional de intermediación financiera continúa desempeñando un papel fundamental en la financiación de la economía. Asimismo, la

normalización monetaria y la recuperación del margen de intermediación refuerzan la rentabilidad del modelo bancario tradicional, reduciendo el incentivo estructural hacia una sustitución acelerada de este. Del mismo modo, la elevada concentración del sistema bancario europeo y la mejora progresiva en la eficiencia operativa, observada en el descenso del ratio coste-ingreso, refuerzan la posición competitiva de las entidades tradicionales y su capacidad de adaptación frente a nuevos entrantes.

A ello se suma que los indicadores de carácter regulatorio refuerzan esta interpretación, ya que la elevada capitalización del sector bancario, junto con la reducción del ratio de préstamos dudosos, evidencian un sistema bancario sólido y con capacidad para absorber riesgos. En este sentido, la evidencia no apunta a un escenario de desplazamiento rápido del modelo bancario existente, sino a un proceso de ajuste en el que las entidades tradicionales conservan ventajas estructurales relevantes.

Desde el punto de vista institucional, los indicadores políticos también refuerzan esta interpretación. Tanto la estabilidad política como la efectividad gubernamental reflejan un entorno institucional estable, compatible con procesos de innovación y transformación gradual del sistema financiero, pero no con una ruptura abrupta del modelo bancario tradicional. En este sentido, la evidencia política actúa como un factor de estabilidad que favorece la adaptación progresiva del sector.

En síntesis, la matriz muestra que, por un lado, existe una expansión clara de las condiciones sociales y tecnológicas que favorecen la digitalización bancaria y reducen parte de las ventajas históricas de la banca presencial. Por otro, persiste una fortaleza estructural del sistema bancario tradicional en términos de solvencia, eficiencia, capacidad de financiación y posición competitiva, lo que limita la posibilidad de una sustitución completa del modelo tradicional en el corto plazo.

En consecuencia, la evaluación final de los indicadores sugiere que el entorno actual de la eurozona resulta más coherente con un escenario de convergencia y coexistencia entre banca digital y banca tradicional. Los resultados muestran un avance sostenido de la digitalización financiera, reflejado en el aumento del uso de la banca online, la expansión de los pagos electrónicos y la mejora del entorno digital. Sin embargo, la evidencia conjunta no muestra condiciones suficientes para sostener una sustitución plena del modelo bancario tradicional ni apunta, por el momento, hacia una fragmentación del sistema.

4. Resultados del análisis por escenarios

A partir del marco teórico y del análisis de indicadores PESTEL, es posible evaluar la coherencia de cada uno de los escenarios planteados con el entorno actual de la eurozona. Este apartado analiza, para cada escenario, los elementos que lo respaldan y los que lo limitan, con el objetivo de determinar su grado de plausibilidad relativa.

Escenario 1: Sustitución progresiva del modelo tradicional por banca digital

Desde el marco teórico, este escenario encuentra respaldo en varias características estructurales de los neobancos. Su modelo digital puro, su capacidad de innovación, su estructura de costes relativamente más ligera y su orientación a la experiencia de usuario los posicionan como competidores eficientes en determinados segmentos, especialmente en pagos y servicios financieros cotidianos. Asimismo, su capacidad de expansión internacional y adaptación tecnológica refuerza su potencial de crecimiento. No obstante, el propio marco teórico también señala limitaciones relevantes. El modelo de negocio de los neobancos presenta una dependencia significativa del volumen transaccional y de ingresos por comisiones y suscripciones, mientras que su actividad crediticia sigue siendo limitada. Además, el uso predominante como cuentas secundarias y la baja vinculación del cliente reducen su capacidad de sustituir plenamente a la banca tradicional.

Desde el análisis de indicadores, existen factores que apoyan parcialmente este escenario. Los indicadores sociales y tecnológicos muestran un avance sostenido de la digitalización: aumento del uso de banca online y mejora del entorno digital. A ello se suma la reducción continuada del número de sucursales, que, aunque no indica una clara perdida de estabilidad estructural, sí que debilita una de las principales ventajas históricas de la banca tradicional. Sin embargo, la evidencia empírica introduce límites claros. Los indicadores económicos y regulatorios muestran que la banca tradicional mantiene una posición sólida: crecimiento positivo del crédito, estabilidad de los depósitos, mejora del margen de intermediación, elevada capitalización y reducción de la morosidad. Estos elementos indican que no existe un debilitamiento estructural del modelo tradicional que permita su sustitución.

En conjunto, aunque este escenario es teóricamente posible en segmentos concretos, la evidencia disponible no respalda una sustitución generalizada del modelo bancario tradicional. Su plausibilidad es, por tanto, limitada.

Escenario 2: Convergencia y coexistencia transformadora

El marco teórico ofrece un respaldo sólido a este escenario. La comparativa entre modelos muestra que neobancos y banca tradicional presentan ventajas diferenciadas: los primeros destacan en digitalización, eficiencia operativa y experiencia de usuario, mientras que los segundos mantienen fortalezas en intermediación financiera, estabilidad de financiación, amplitud de productos y relación con el cliente. Esta complementariedad sugiere una evolución hacia la adaptación mutua más que hacia la sustitución. Además, la literatura recoge evidencias de que las entidades tradicionales están incorporando progresivamente características propias de la banca digital, en algunos casos mediante el desarrollo de sus propias marcas digitales, mientras que los neobancos amplían su oferta y buscan mayor profundidad operativa.

El análisis de indicadores refuerza de forma consistente este escenario. Por un lado, los indicadores sociales, tecnológicos y ecológicos muestran un entorno claramente favorable a la digitalización, lo que impulsa la expansión de los neobancos. Por otro, los indicadores económicos, políticos y regulatorios reflejan estabilidad estructural del sistema bancario tradicional: solidez prudencial, capacidad de generación de crédito, mejora de la eficiencia operativa y un entorno institucional estable. Esta combinación de digitalización creciente y estabilidad estructural es coherente con un proceso de transformación gradual del sistema financiero, en el que los bancos tradicionales se adaptan al entorno digital sin perder su posición central.

En consecuencia, la evidencia conjunta del marco teórico y del análisis empírico apunta de forma clara a que este es el escenario más consistente con la evolución actual del sistema bancario europeo.

Escenario 3: Fragmentación del sistema y especialización

Desde el marco teórico, este escenario presenta cierta coherencia conceptual. El desarrollo de modelos como el BaaS, la especialización de algunos neobancos y la creciente complejidad del ecosistema financiero sugieren la posibilidad de una mayor división funcional dentro del sistema, con distintos actores especializados en segmentos concretos. Sin embargo, este mismo marco también indica que esta especialización suele desarrollarse dentro del sistema existente, y no necesariamente implica una reorganización estructural completa del mismo.

El análisis de indicadores ofrece un respaldo limitado a este escenario. No se observan señales de desintermediación significativa ni de pérdida del papel central de los bancos

tradicionales. Por el contrario, la estabilidad del crédito, la solidez de los depósitos, la elevada capitalización y la concentración del sector apuntan a un sistema que sigue estructurado en torno a entidades tradicionales de gran tamaño. Asimismo, el entorno institucional estable y la ausencia de tensiones regulatorias relevantes reducen la probabilidad de una fragmentación desordenada del sistema financiero.

En conjunto, ningún indicador aporta evidencia de alta intensidad a favor de este escenario, y la evidencia disponible es, en el mejor de los casos, indirecta o limitada. Aunque la especialización puede aumentar en determinados nichos, no se observa una tendencia clara hacia una fragmentación estructural del sistema bancario europeo, por lo que este escenario presenta una plausibilidad reducida en el contexto actual.

Conclusión

La comparación conjunta de los tres escenarios permite establecer una jerarquía clara en términos de plausibilidad.

El Escenario 3 de fragmentación presenta coherencia teórica en algunos aspectos, pero carece de respaldo empírico suficiente en los indicadores analizados, que no muestran una reorganización profunda del sistema financiero.

El Escenario 1 de sustitución progresiva encuentra cierto apoyo en la creciente digitalización del entorno, pero se ve limitado por la solidez estructural del sistema bancario tradicional y por las propias limitaciones del modelo de negocio de los neobancos.

Por el contrario, el Escenario 2 de convergencia y coexistencia transformadora es el único que resulta consistente tanto con el marco teórico como con la evidencia empírica. La coexistencia de un entorno digital en expansión con un sistema bancario tradicional sólido apunta a una evolución gradual basada en la adaptación de ambos modelos.

En este sentido, los resultados sugieren que la transformación del sistema bancario europeo se está produciendo de forma progresiva, sin evidencias de ruptura estructural. Además, debe considerarse que los escenarios planteados no son exhaustivos y que la evolución futura podría no implicar la consolidación plena del modelo digital puro, especialmente si persisten las limitaciones estructurales como su menor rentabilidad, la baja vinculación de los clientes o su dependencia de alcanzar escala.

5. Conclusiones

Las conclusiones del presente trabajo permiten responder de forma clara a la pregunta de investigación planteada: ¿pueden los neobancos sustituir a la banca tradicional en el contexto europeo? Esta cuestión es especialmente relevante en un momento en el que el sector bancario está experimentando importantes cambios derivados de la digitalización y de la aparición de nuevos modelos de negocio. Analizar esta transformación resulta clave para comprender cómo puede evolucionar el sistema financiero europeo en el futuro y qué implicaciones puede tener tanto para la competencia como para su estabilidad.

A partir del análisis realizado, puede afirmarse que los neobancos no pueden sustituir completamente a la banca tradicional en el contexto europeo en el momento actual. La evidencia analizada muestra que, aunque los neobancos han logrado consolidarse como actores relevantes en determinados segmentos, tales como pagos, servicios digitales y experiencia de usuario, no presentan todavía las condiciones estructurales necesarias para reemplazar el modelo bancario tradicional. Desde el marco teórico, se ha identificado que su modelo de negocio depende en gran medida del volumen transaccional, presenta limitaciones en términos de rentabilidad, menor oferta de intermediación financiera y una vinculación del cliente más reducida, al ser utilizados con frecuencia como cuentas secundarias.

Por su parte, el análisis empírico refuerza esta conclusión. Los indicadores sociales, tecnológicos y ecológicos evidencian un avance sostenido de la digitalización financiera en la eurozona, reflejado en el aumento del uso de la banca online, la expansión de los pagos electrónicos, la mejora del nivel del entorno digital y la reducción progresiva del número de sucursales. Sin embargo, estos cambios no se acompañan de un debilitamiento estructural de la banca tradicional. Por el contrario, los indicadores económicos y regulatorios muestran una posición sólida del sector: el crédito al sector privado mantiene una evolución positiva, los depósitos presentan estabilidad, la eficiencia operativa mejora, y los niveles de capital y calidad de activos reflejan un sistema bancario robusto. Asimismo, los indicadores políticos evidencian un entorno institucional estable, compatible con procesos de transformación gradual, pero no con una ruptura del modelo existente. En conjunto, la evidencia empírica muestra un contexto de transformación progresiva, pero no de sustitución estructural.

Para que se produjera una sustitución efectiva, sería necesario observar cambios estructurales más profundos que no se evidencian en los datos actuales. En primer lugar, desde el lado del sistema bancario tradicional, debería producirse un debilitamiento sostenido de sus funciones esenciales de intermediación financiera. Esto implicaría una caída prolongada del crédito al sector privado, indicando una pérdida de su papel central en la financiación de la economía, y una reducción de los depósitos, reflejando un desplazamiento de la base de financiación hacia nuevos actores digitales. Este proceso debería ir acompañado de un deterioro general del modelo bancario, manifestado en una menor rentabilidad, una pérdida de eficiencia operativa y un empeoramiento de su solidez financiera, reflejado en menores niveles de capital o en un aumento significativo de los préstamos dudosos.

En segundo lugar, desde la perspectiva de los neobancos, la sustitución requeriría una evolución significativa de su modelo de negocio hacia estructuras más cercanos a la intermediación financiera tradicional. Esto implicaría reducir su dependencia del volumen transaccional y de los ingresos por comisiones o suscripciones, desarrollando una capacidad más amplia de generación de ingresos recurrentes y estables. Asimismo, deberían incrementar significativamente la vinculación del cliente, pasando de ser utilizados como cuentas secundarias a convertirse en la entidad principal, lo que permitiría consolidar una base de depósitos más estable y menos volátil. Además, sería necesario un mayor desarrollo de su actividad crediticia, de forma que pudieran desempeñar un papel relevante en la financiación de la economía real. En términos de indicadores, cabría esperar una intensificación aún mayor de los niveles de digitalización, hasta alcanzar valores cercanos a la saturación, acompañada de una reducción más drástica de la infraestructura física bancaria.

En consecuencia, la sustitución del modelo bancario tradicional por la neobanca requeriría no solo una continuación de las tendencias actuales, sino una ruptura estructural en el funcionamiento del sistema financiero que, en el contexto actual de la eurozona, no se evidencia en los datos disponibles.

En este sentido, el escenario más plausible es el de convergencia y coexistencia transformadora. Esta conclusión se apoya tanto en el marco teórico como en la evidencia empírica analizada. Desde el punto de vista teórico, la comparativa entre modelos muestra que neobancos y banca tradicional presentan ventajas estructurales diferenciadas pero complementarias. Los neobancos destacan en eficiencia operativa, experiencia de

usuario, innovación tecnológica y capacidad de adaptación, mientras que la banca tradicional mantiene ventajas clave en intermediación financiera, estabilidad de financiación, diversificación de productos y relación con el cliente. Esta complementariedad, junto con la evidencia de que muchas entidades tradicionales están incorporando progresivamente capacidades digitales y que algunos neobancos están ampliando su oferta hacia productos más complejos, apunta hacia un proceso de adaptación mutua más que hacia una sustitución.

Desde el análisis de indicadores, esta dinámica se observa de forma consistente. Por un lado, los indicadores sociales, tecnológicos y ecológicos reflejan un entorno claramente favorable a la digitalización, con un aumento sostenido del uso de la banca online, una expansión de los pagos electrónicos, una mejora del entorno digital y una reducción de la red de sucursales. Estos factores impulsan la expansión de los neobancos y reducen parte de las ventajas tradicionales de la banca presencial. Por otro lado, los indicadores económicos y regulatorios muestran que la banca tradicional mantiene una posición estructural sólida: el crédito y los depósitos siguen desempeñando un papel central, la eficiencia operativa mejora, la concentración del sistema refuerza las barreras de entrada, y los niveles de capital y calidad de activos evidencian un sistema estable y resiliente. A ello se suma un entorno institucional estable, reflejado en los indicadores políticos, que favorece procesos de innovación y adaptación gradual, pero no una ruptura del sistema.

En conjunto, la evidencia analizada muestra una dinámica clara. Aunque la digitalización avanza y transforma el comportamiento de los usuarios y los canales de distribución, lo hace sobre un sistema bancario tradicional que mantiene sus funciones esenciales y su solidez estructural. En este contexto, la evolución observada no responde a una lógica de sustitución, sino a un proceso de integración progresiva en el que ambos modelos convergen: los bancos tradicionales adoptan tecnologías y modelos de relación propios de la neobanca, mientras que los neobancos buscan ampliar su alcance y acercarse a las funciones del modelo bancario tradicional. Como resultado, no se observa una sustitución, sino una adaptación mutua, en línea con lo planteado en la hipótesis al inicio del trabajo.

6. Futuras líneas de investigación

En cuanto a futuras líneas de investigación, este trabajo podría ampliarse incorporando análisis comparativos con otros mercados más desarrollados en términos de neobanca, como Estados Unidos, lo que permitiría evaluar si las conclusiones obtenidas son específicas del contexto europeo o extrapolables a otros entornos.

Asimismo, resultaría relevante profundizar en el análisis a nivel microeconómico, incorporando variables específicas de las entidades, como su estrategia, estructura de ingresos o comportamiento de los clientes. En esta línea, futuras investigaciones podrían centrarse en estudios de caso concretos que comparen un neobanco y una entidad tradicional, con el objetivo de analizar de forma más detallada sus diferencias operativas, su modelo de negocio y su capacidad de adaptación.

Finalmente, la incorporación de datos primarios o estudios empíricos permitiría evaluar con mayor precisión el comportamiento real de los usuarios y la sostenibilidad de ambos modelos en el largo plazo.

Por último, futuras investigaciones podrían ampliar el análisis del impacto del marco regulatorio europeo, estudiando su evolución y cómo influye en la viabilidad y el desarrollo de los neobancos.

7. Declaración de uso de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa en el Trabajo

ADVERTENCIA: Desde la Universidad consideramos que ChatGPT u otras herramientas similares son herramientas muy útiles en la vida académica, aunque su uso queda siempre bajo la responsabilidad del alumno, puesto que las respuestas que proporciona pueden no ser veraces. En este sentido, NO está permitido su uso en la elaboración del Trabajo fin de Grado para generar código porque estas herramientas no son fiables en esa tarea. Aunque el código funcione, no hay garantías de que metodológicamente sea correcto, y es altamente probable que no lo sea.

Por la presente, yo, Inés del Río de Liñán, estudiante del doble grado de ADE y Business Analytics de la Universidad Pontificia Comillas al presentar mi Trabajo Fin de Grado titulado "¿PUEDEN LOS NEOBANCOS SUSTITUIR A LA BANCA TRADICIONAL? UN ANÁLISIS DE VIABILIDAD EN EL CONTEXTO EUROPEO", declaro que he utilizado la herramienta de Inteligencia Artificial Generativa ChatGPT u otras similares de IAG de código sólo en el contexto de las actividades descritas a continuación:

1. **Brainstorming de ideas de investigación:** Utilizado para idear y esbozar posibles áreas de investigación.
2. **Referencias:** Usado conjuntamente con otras herramientas, como Science, para identificar referencias preliminares que luego he contrastado y validado.
3. **Estudios multidisciplinares:** Para comprender perspectivas de otras comunidades sobre temas de naturaleza multidisciplinar.
4. **Constructor de plantillas:** Para diseñar formatos específicos para secciones del trabajo.
5. **Corrector de estilo literario y de lenguaje:** Para mejorar la calidad lingüística y estilística del texto.
6. **Generador previo de diagramas de flujo y contenido:** Para esbozar diagramas iniciales.
7. **Sintetizador y divulgador de libros complicados:** Para resumir y comprender literatura compleja.
8. **Revisor:** Para recibir sugerencias sobre cómo mejorar y perfeccionar el trabajo con diferentes niveles de exigencia.
9. **Traductor:** Para traducir textos de un lenguaje a otro.

Afirmo que toda la información y contenido presentados en este trabajo son producto de mi investigación y esfuerzo individual, excepto donde se ha indicado lo contrario y se han dado los créditos correspondientes (he incluido las referencias adecuadas en el TFG y he explicitado para qué se ha usado ChatGPT u otras herramientas similares). Soy consciente de las implicaciones académicas y éticas de presentar un trabajo no original y acepto las consecuencias de cualquier violación a esta declaración.

Fecha: 24/03/2026

Firma: Inés del Río de Liñán

8. Bibliografía

Alonso-Robisco, A., Carbó, J. M., Cuadros-Solas, P. J., & Quintanero, J. (2025, febrero). *The effects of open banking on fintech providers: Evidence using microdata from Spain* (Documentos de Trabajo, nº 2514). Banco de España. Recuperado de https://www.bde.es/f/webbe/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosTrabajo/25/Files/dt2514e.pdf

Banco Central Europeo. (2026). *Card payments as share of total payment transactions, sent, Euro area, Half-yearly*. Banco Central Europeo. Recuperado de PAY.H.U2.W0.CP0.1._Z.N.PN_R_TT | ECB Data Portal

Banco Central Europeo. (2025). *CET1 (Common equity Tier 1) ratio, Significant institutions, SSM countries, Quarterly*. Banco Central Europeo. Recuperado de SUP.Q.B01.W0._Z.I4008._T.SII._Z._Z._Z.PCT.C | ECB Data Portal

Banco Central Europeo. (2025). *Cost-to-income ratio, Significant institutions, SSM countries, Quarterly*. Banco Central Europeo. Recuperado de SUP.Q.B01.W0._Z.I2100._T.SII._Z._Z._Z.PCT.C | ECB Data Portal

Banco Central Europeo. (2026). *Deposits in M3 placed by euro area households reported by MFIs, central gov. and POGIs, Annual growth rate, Euro area, Monthly.* Banco Central Europeo. Recuperado de BSI.M.U2.Y.V.L2C.M.I.U2.2250.Z01.A | ECB Data Portal

Banco Central Europeo. (2026). *Key ECB interest rates*. Banco Central Europeo. Recuperado de https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/key_ecb_interest_rates/html/index.en.html

Banco Central Europeo. (2026). *Loans to the private sector.* Banco Central Europeo. Recuperado de https://data.ecb.europa.eu/publications/money-credit-and-banking/3031822

Banco Central Europeo. (2025). *Non-performing loans ratio (excl. cash balances), Significant institutions, SSM countries, Quarterly*. Banco Central Europeo. Recuperado de https://data.ecb.europa.eu/data/datasets/SUP/SUP.Q.B01.W0._Z.I7005._T.SII._Z._Z._Z.PCT.C

Banco Central Europeo. (2026). *Requisitos del Pilar 2 (P2R).* Banco Central Europeo. Recuperado de Requerimiento de Pilar 2

Banco de España. (2020, diciembre). *Neobancos: qué son y qué ofrecen.* Portal del Cliente Bancario. Recuperado de https://clientebancario.bde.es/pcb/en/blog/neobanco-que-son-y-que-ofrecen.html

Banco Santander, S.A. (2025, octubre). Comunicado del Banco Santander. Recuperado de Banco Santander informa de los requisitos mínimos prudenciales de capital determinados por el Banco Central Europeo tras el Proceso de Revisión y Evaluación Supervisora (SREP)

BBVA Research. (2016, enero). *Neobanks: Creating a digital bank from scratch.* En Digital Economy Outlook. BBVA. Recuperado de https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2016/01/DEO_Jan16_Cap5.pdf

Chirania, R., Mote, V., & Ruia, A. (2025, mayo). *Why neobank are winning in Europe.* IntegraliQ by CRISIL. Recuperado de https://integraliq.crisil.com/en/homepage/what-we-think/all-our-thinking/blog/2025/05/why-neobanks-are-winning-in-europe.html

Citterio, A., Marques, B. P., & Tanda, A. (2024, julio). *The early days of neobanks in Europe: Identification, performance, and riskiness.* Journal of Financial Services Research, 68, 153–199. https://www.researchgate.net/publication/381998336_The_Early_Days_of_Neobanks_in_Europe_Identification_Performance_and_Riskiness

Clerc, L., Moraglia, A., & Perron, S. (2020, noviembre). *Neobanks Seeking Profitability.* Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (Banque de France). Recuperado de https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_library/About%20Us/EBA%20Research%20Workshops/2020/Papers/936771/4.1%20Neobanks%20seeking%20profitability.pdf

Comisión Europea. (2022). *DESI Overall Index.* Comisión Europea. Recuperado de DESI 2022 by components - Digital Decade DESI visualisation tool

Cuadros, P. J. (2024, octubre). *Nuevos competidores digitales en el sector bancario: Evidencia empírica en la banca europea.* Instituto Español de Banca y Finanzas. Recuperado de https://s2.aebanca.es/wp-content/uploads/2024/10/nuevos-competidores-digitales-en-el-sector-bancariopedro-cuadros.pdf

Eurostat. (2025). *Individuals using the internet for internet banking.* Eurostat Database. Recuperado de [tin00099] Individuals using the internet for internet banking

Garcia, T., Grodzicki, M., & Radulova, P. (2025, mayo). *Neobancos y rentabilidad: evaluación de riesgos en el ecosistema financiero digital europeo.* En Informe de Estabilidad Financiera. Banco Central Europeo. Recuperado de https://www.ecb.europa.eu/press/financial-stability-publications/fsr/focus/2025/html/ecb.fsrbox202505_04~17b39a3c1a.es.html

Ibercaja Banco (2025, octubre). *El banco central europeo comunica a Ibercaja los nuevos requisitos mínimos de capital para 2026, con reducción en el pilar 2.* Ibercaja. Recuperado de EL BANCO CENTRAL EUROPEO COMUNICA A IBERCAJA LOS NUEVOS REQUISITOS MÍ - Web Corporativa | Ibercaja Banco

International Monetary Fund. (2022, abril). *The rapid growth of fintech: Vulnerabilities and challenges for financial stability.* En Global Financial Stability Report: Shock Waves from the War in Ukraine Test the Financial System's Resilience (Chapter 3). International Monetary Fund. Recuperado de Global Financial Stability Report, Chapter 3 - The Rapid Growth of Fintech: Vulnerabilities and Challenges for Financial Stability; April 13, 2022

Kotecki, W., & Woźniakowska, J. (2024, octubre). *Digital Banking Maturity 2024.* Deloitte Digital. Recuperado de https://www.deloitte.com/ce/en/industries/financial-services/research/digital-banking-maturity-2024.html

Martínez, J. R. (2021, agosto). *Regulating for competition with BigTechs: banking-as-a-service and "beyond banking"*. En Informe de Estabilidad Financiera, nº 41. Banco de España. Recuperado de https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/InformesEstabilidadFinancera/21/6_BigTechs_FSR41.pdf

McKinsey & Company. (2025). *Global Banking Annual Review 2025: Why precision, not heft, defines the future of banking.* McKinsey & Company. Recuperado de https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/global-banking-annual-review

Monzo Bank (2025). *Annual report 2025.* Monzo. Recuperado de https://monzo.com/annual-report

Mordor Intelligence. (2023, junio). *Análisis del tamaño y la cuota del mercado neobancario de Europa tendencias y previsiones de crecimiento (2024 - 2029).* Mordor Intelligence. Recuperado de https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/europe-neobanking-market

N26. (s. f.). About N26. N26. Recuperado de https://n26.com/en-be/about-n26

N26. (2024, noviembre). *N26 Group reports first quarterly profit as growth in customer numbers accelerates strongly*. N26 Press Release. Recuperado de https://n26.com/en-eu/press/press-release/n26-group-reports-first-quarterly-profit-as-growth-in-customer-numbers-accelerates-strongly

Pereira, A. (2025, octubre). *El BCE revisa los requerimientos mínimos de capital de la banca española.* Bolsamanía. Recuperado de El BCE revisa los requerimientos mínimos de capital de la banca española - Bolsamania.com

Revolut (2024). *Annual report 2024*. Revolut. Recuperado de https://www.revolut.com/en-HR/reports-and-results/

Starling Bank Limited. (2025). *Annual report 2025.* Starling Bank. Recuperado de https://www.starlingbank.com/docs/annual-reports/Starling-Bank-Annual-Report-2025.pdf

Stegmeier, C., & Verburg, M. (2022, mayo). *The Future of Neobanking: How can Neobanks unlock profitable growth?* Simon-Kucher & Partners. Recuperado de https://www.simon-kucher.com/sites/default/files/WP_Neo-Banking_A4_Digital_CBU.pdf

Wise. (2025). *Annual report and accounts 2025.* Wise. Recuperado de https://wise.com/imaginary-v2/images/ad736416f90791dbb49c7e59f1f45d8d-WiseFY2025AnnualReportAccounts.pdf

World Bank. (2024). *Commercial bank branches (per 100,000 adults).* World Bank Group. Recuperado de Commercial bank branches (per 100,000 adults) | Data

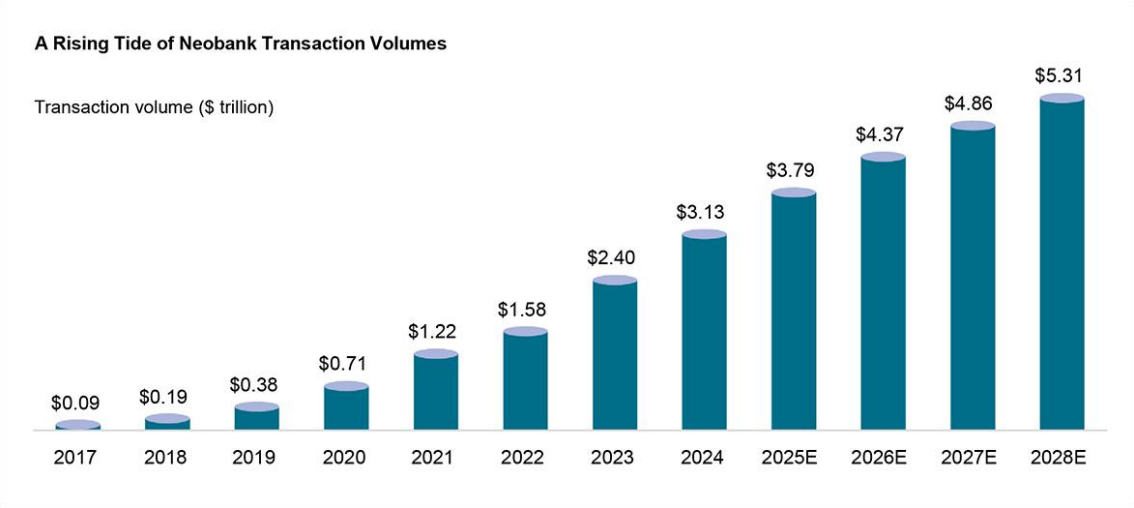
World Bank. (2024). *Global Financial Development Database*. World Bank Group. Recuperado de https://databank.worldbank.org/source/global-financial-development

World Bank. (2024). *Government effectiveness: estimate.* World Bank Group. Recuperado de https://data.worldbank.org/indicator/GE.EST

World Bank. (2024). *Political stability and absence of violence/terrorism: percentile rank*. World Bank, Worldwide Governance Indicators. Recuperado de https://data.worldbank.org/indicator/PV.PER.RNK

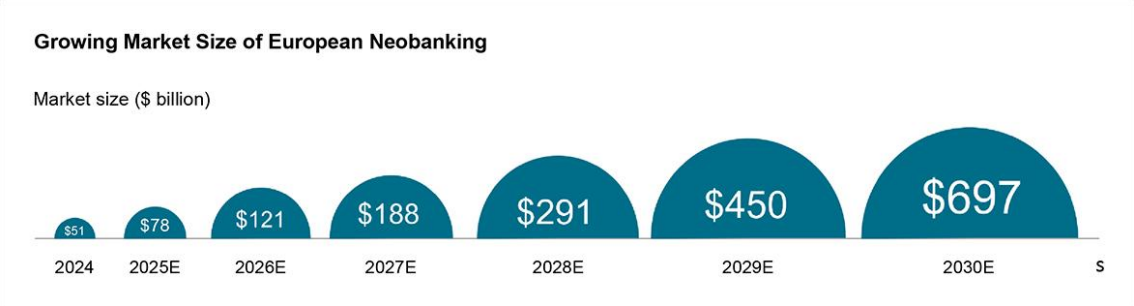
9. Anexos

Anexo 1:



Generada del gráfico "*A Rising Tide of Neobank Transaction Volumes*" de la división Crisil Integral IQ cuyo cometido es ofrecer analítica avanzada y modelos cuantitativos, entre otras cosas (Crisil, 2025).

Anexo 2:



Generada del gráfico "*Growing Market Size of European Neobanking*" de la división Crisil Integral IQ cuyo cometido es ofrecer analítica avanzada y modelos cuantitativos, entre otras cosas (Crisil, 2025).

Anexo 3: Índice de estabilidad política

Eurozona																														
Country Name	**1996**	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Austria	96,81		85,64		76,19		94,71	80,40	84,95	86,41	86,47	96,14	98,56	91,00	89,10	91,47	96,21	96,21	95,24	90,00	77,14	85,24	77,36	77,36	76,89	79,25	68,40	71,56		
Belgium	92,02		81,91		83,60		91,53	74,37	71,84	70,39	73,91	72,46	67,79	75,36	74,41	78,20	76,30	77,73	69,52	64,29	61,43	62,38	59,43	60,85	64,15	67,45	66,51	58,29		
Cyprus	60,11		54,79		68,78		51,85	63,82	59,22	64,08	62,80	62,80	68,75	57,82	61,61	66,82	66,82	64,93	63,81	62,38	65,24	64,76	63,21	64,15	56,60	58,96	58,49	59,24		
Germany	92,02		92,02		95,24		85,19	64,82	67,96	75,73	82,13	81,16	79,81	77,73	73,46	71,56	71,09	76,30	78,10	68,10	68,57	65,24	64,62	65,09	67,92	69,81	66,98	66,35		
Spain	53,19		52,13		65,61		62,96	41,21	41,75	53,40	41,06	35,75	30,29	30,33	33,65	48,34	42,65	46,92	55,24	55,71	60,00	57,14	56,60	58,02	58,96	61,79	55,19	54,98		
Estonia	72,87		68,62		77,78		79,89	77,39	71,36	65,53	69,08	68,60	65,87	64,45	67,77	67,30	67,30	68,25	72,86	65,24	68,10	68,57	65,09	67,45	70,75	70,75	71,23	69,19		
Finland	97,34		98,94		99,47		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,52	99,05	97,16	98,10	98,10	97,16	96,19	85,71	84,76	86,67	77,83	75,94	80,66	83,49	78,77	71,09		
France	76,60		69,68		74,07		79,37	50,25	56,31	57,77	64,25	64,73	64,90	63,51	68,72	65,40	63,51	62,09	58,10	51,43	42,86	56,19	48,11	57,08	56,13	56,60	57,08	55,92		
Greece	63,83		73,94		75,13		76,19	60,80	62,62	63,59	65,22	62,32	54,33	37,91	40,76	41,71	39,34	40,28	40,48	38,10	41,43	41,43	53,30	54,25	51,42	50,94	50,00	54,03		
Croatia	47,34		47,87		58,20		68,78	64,32	70,39	59,22	63,77	67,15	66,35	68,25	66,82	68,25	65,40	66,35	67,14	64,76	67,62	70,48	71,70	70,28	66,51	66,04	69,34	67,77		
Ireland	95,21		99,47		97,88		96,30	96,98	91,26	94,17	91,79	93,24	93,27	86,26	84,83	77,73	77,73	75,36	87,14	77,62	73,33	84,29	85,85	80,66	80,19	75,94	78,30	78,67		
Italy	86,70		90,96		78,31		75,66	59,80	54,85	63,11	62,32	60,39	65,38	54,50	62,56	62,56	63,03	63,98	60,48	58,57	58,57	57,62	57,08	58,96	58,02	63,68	60,38	64,93		
Lithuania	62,77		62,77		64,02		77,25	83,92	72,82	69,90	74,88	76,33	70,67	69,19	70,62	68,72	72,51	80,57	70,48	70,48	72,86	72,38	69,81	72,17	78,77	73,58	68,87	72,51		
Luxembourg	95,74		95,74		98,94		99,47	97,49	95,15	95,15	99,03	99,03	100,00	98,58	99,05	96,21	95,73	95,26	97,62	98,10	98,10	94,76	95,75	95,28	93,40	93,40	86,79	87,68		
Latvia	65,43		46,81		63,49		82,01	81,91	66,02	71,36	72,95	64,25	51,44	54,98	64,45	57,82	61,14	65,40	61,90	60,48	61,90	62,86	59,91	59,91	60,85	67,92	60,85	66,82		
Malta	94,15		96,81		98,41		97,88	99,50	95,63	96,60	92,75	95,17	95,19	92,89	91,94	84,83	87,20	83,89	90,48	87,14	89,05	93,33	93,87	83,02	82,08	77,83	79,72	77,25		
Netherlands	100,00		100,00		100,00		93,12	87,44	81,55	79,13	75,85	73,43	76,44	81,99	81,52	89,57	91,47	91,00	86,19	78,57	77,62	78,57	75,47	75,47	73,58	78,30	70,75	68,72		
Portugal	90,96		94,68		94,71		95,24	95,98	79,61	80,58	79,23	76,81	81,25	72,99	71,09	69,67	70,62	68,72	74,29	78,10	79,52	88,57	89,15	87,26	83,49	81,13	74,53	70,62		
Slovak Republic	75,53		89,36		70,90		81,48	79,90	65,05	76,70	71,50	84,06	87,02	80,09	86,73	81,04	88,15	89,10	85,71	75,24	70,48	78,10	70,28	68,87	67,45	65,57	59,43	64,45		
Slovenia	92,55		92,55		77,25		93,65	92,96	83,50	85,92	86,96	89,86	91,35	81,04	77,25	80,57	77,25	74,41	79,52	80,00	83,81	76,67	78,30	74,53	69,81	71,23	70,28	75,83		
Media Eurozona	**80,56**	**-**	**79,73**	**-**	**80,90**	**-**	**84,13**	**77,66**	**73,59**	**75,44**	**75,80**	**76,18**	**75,41**	**71,90**	**73,18**	**73,29**	**73,58**	**74,19**	**74,52**	**70,50**	**70,12**	**72,26**	**70,64**	**70,33**	**69,88**	**70,68**	**67,59**	**67,80**	**-**	**-**

Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*Political Stability and Absence of Violence/Terrorism (percentile rank)*" del Banco Mundial, extraídos de la base de datos World Development Indicators (World Bank, 2023).

Anexo 4: Índice de efectividad gubernamental

Eurozona																														
Country Name	**1996**	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Austria	1,73		1,80		1,85		1,88	1,93	1,84	1,68	1,83	1,86	1,77	1,66	1,81	1,60	1,56	1,57	1,55	1,45	1,47	1,47	1,46	1,49	1,61	1,53	1,46	1,33		
Belgium	1,71		1,77		1,66		1,92	1,87	1,85	1,71	1,74	1,60	1,38	1,57	1,65	1,72	1,67	1,70	1,52	1,53	1,40	1,24	1,22	1,11	1,08	1,09	1,23	1,04		
Cyprus	1,17		1,20		1,07		1,30	1,12	1,11	1,15	1,26	1,42	1,52	1,41	1,53	1,56	1,38	1,36	1,14	1,02	0,93	0,89	0,88	0,96	0,84	0,70	0,73	0,74		
Germany	1,72		1,81		1,80		1,66	1,36	1,47	1,50	1,65	1,63	1,51	1,58	1,52	1,50	1,53	1,51	1,66	1,66	1,66	1,61	1,52	1,50	1,31	1,29	1,29	1,19		
Spain	1,62		1,60		1,69		1,79	1,82	1,33	1,50	0,83	0,99	0,91	0,94	0,94	0,97	1,06	1,17	1,17	1,16	1,09	1,00	0,97	0,97	0,85	0,91	0,92	0,75		
Estonia	0,61		0,50		0,69		0,67	0,88	0,90	0,94	1,15	1,01	1,16	1,00	1,08	1,07	0,95	0,97	1,01	1,04	1,05	1,07	1,15	1,14	1,30	1,34	1,34	1,26		
Finland	1,72		1,95		2,03		2,10	2,19	2,15	2,12	2,17	1,97	2,04	2,23	2,22	2,24	2,21	2,18	2,03	1,84	1,84	1,98	2,01	1,97	1,90	1,92	1,75	1,74		
France	1,25		1,45		1,64		1,54	1,65	1,76	1,67	1,63	1,46	1,57	1,48	1,46	1,39	1,37	1,48	1,41	1,42	1,38	1,31	1,42	1,34	1,20	1,23	1,17	1,14		
Greece	0,84		0,74		0,59		0,78	0,70	0,79	0,71	0,63	0,55	0,58	0,62	0,49	0,45	0,28	0,36	0,30	0,15	0,12	0,24	0,26	0,31	0,40	0,41	0,45	0,15		
Croatia	0,10		0,04		0,36		0,33	0,32	0,44	0,46	0,56	0,46	0,57	0,59	0,58	0,50	0,68	0,68	0,68	0,46	0,42	0,54	0,51	0,46	0,42	0,55	0,58	0,71		
Ireland	1,67		1,74		1,59		1,57	1,50	1,52	1,73	1,53	1,55	1,49	1,33	1,34	1,45	1,54	1,50	1,60	1,52	1,33	1,27	1,38	1,26	1,44	1,46	1,55	1,59		
Italy	0,84		0,83		0,72		0,75	0,74	0,63	0,56	0,36	0,19	0,27	0,42	0,47	0,40	0,45	0,53	0,47	0,49	0,54	0,49	0,41	0,45	0,36	0,33	0,45	0,61		
Lithuania	0,53		0,31		0,10		0,49	0,73	0,69	0,76	0,72	0,66	0,56	0,69	0,74	0,70	0,83	0,83	0,98	1,15	1,03	0,93	1,03	1,01	1,01	1,02	0,99	1,05		
Luxembourg	1,96		1,96		1,89		1,98	1,86	1,88	1,77	1,57	1,59	1,62	1,74	1,72	1,74	1,66	1,62	1,65	1,69	1,66	1,65	1,74	1,70	1,79	1,68	1,77	1,91		
Latvia	0,49		0,19		0,21		0,49	0,60	0,57	0,53	0,65	0,43	0,52	0,62	0,72	0,69	0,83	0,88	0,95	1,05	0,97	0,87	1,00	1,07	0,84	0,83	0,69	0,70		
Malta	0,93		0,89		1,05		1,05	0,88	0,78	0,82	1,02	1,20	1,27	1,17	1,19	1,19	1,24	1,25	1,02	0,82	0,92	0,97	0,93	0,82	0,99	0,85	0,80	0,40		
Netherlands	1,94		2,00		1,98		1,93	1,95	2,07	1,94	1,78	1,72	1,69	1,74	1,77	1,82	1,84	1,81	1,84	1,83	1,82	1,81	1,81	1,77	1,81	1,73	1,58	1,63		
Portugal	1,27		1,11		0,97		1,15	1,11	1,04	1,05	0,87	0,89	1,08	1,15	0,98	0,92	1,00	1,19	0,98	1,16	1,15	1,29	1,18	1,13	0,98	0,95	1,00	0,99		
Slovak Republic	0,46		0,54		0,67		0,54	0,67	0,82	0,88	0,83	0,69	0,85	0,86	0,78	0,78	0,78	0,73	0,79	0,74	0,79	0,67	0,58	0,55	0,50	0,49	0,38	0,23		
Slovenia	0,89		0,75		0,67		0,79	0,90	0,90	0,89	0,95	0,89	1,11	1,14	1,01	0,98	1,02	1,00	1,00	0,94	1,09	1,13	1,08	1,04	1,12	1,14	1,07	1,04		
Media Eurozona	**1,17**	**-**	**1,16**	**-**	**1,16**	**-**	**1,23**	**1,24**	**1,23**	**1,22**	**1,19**	**1,14**	**1,17**	**1,20**	**1,20**	**1,18**	**1,19**	**1,22**	**1,19**	**1,15**	**1,13**	**1,12**	**1,13**	**1,10**	**1,09**	**1,07**	**1,06**	**1,01**	**-**	**-**

Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*Government Effectiveness*" del Banco Mundial, extraídos de la base de datos Worldwide Governance Indicators (World Bank, 2023).

Anexo 5: Tipo de interés oficial del BCE

Year	Date	Deposit facility
1999	05-nov	2.00
1999	09-abr	1.50
1999	22-ene	2.00
1999	04-ene	2.75
1999	01-ene	2.00
2000	06-oct	3.75
2000	01-sep	3.50
2000	28-jun	3.25
2000	09-jun	3.25
2000	28-abr	2.75
2000	17-mar	2.50
2000	04-feb	2.25
2001	09-nov	2.25
2001	18-sep	2.75
2001	31-ago	3.25
2001	11-may	3.50
2002	06-dic	1.75
2003	06-jun	1.00
2003	07-mar	1.50
2005	06-dic	1.25
2006	13-dic	2.50
2006	11-oct	2.25
2006	09-ago	2.00
2006	15-jun	1.75
2006	08-mar	1.50
2007	13-jun	3.00
2007	14-mar	2.75
2008	10 Dec	2.00
2008	12-nov	2.75
2008	15-oct	3.25
2008	09-oct	3.25
2008	08-oct	2.75
2008	09-jul	3.25
2009	13-may	0.25
2009	08-abr	0.25
2009	11-mar	0.50
2009	21-ene	1.00
2011	14-dic	0.25
2011	09-nov	0.50
2011	13-jul	0.75
2011	13 Apr	0.50
2012	11-jul	0.00
2013	13-nov	0.00
2013	08-may	0.00
2014	10-sep	-0.20
2014	11-jun	-0.10
2015	9 Dec	-0.30
2016	16-mar	-0.40
2019	18-sep	-0.50
2022	21-dic	2.00
2022	02-nov	1.50
2022	14-sep	0.75
2022	27-jul	0.00
2023	20-sep	4.00
2023	02-ago	3.75
2023	21-jun	3.50
2023	10-may	3.25
2023	22-mar	3.00
2023	08-feb	2.50
2024	18-dic	3.00
2024	23-oct	3.25
2024	18-sep	3.50
2024	12-jun	3.75
2025	11-jun	2.00
2025	23-abr	2.25
2025	12-mar	2.50
2025	05-feb	2.75

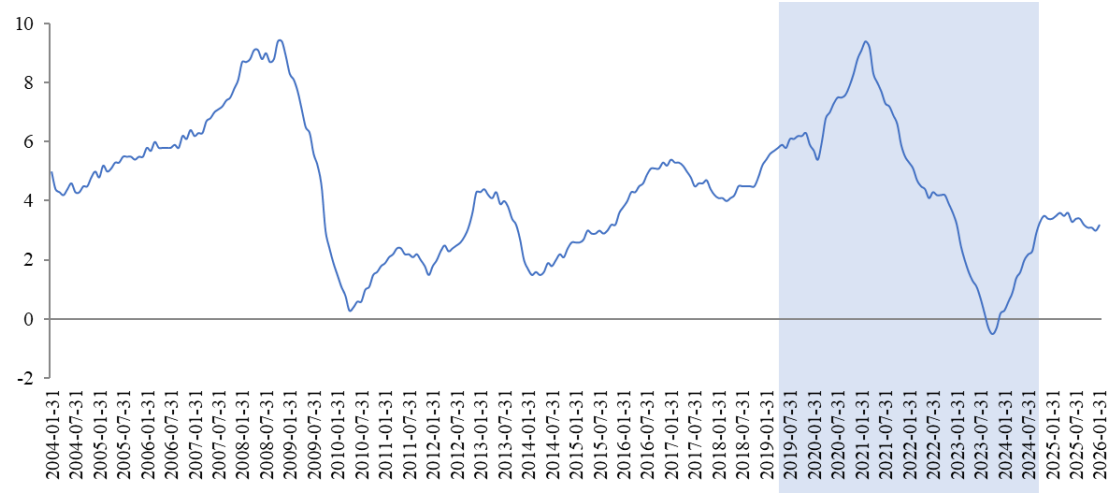
Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*Key ECB interest rates (Deposit Facility)*" del Banco Central Europeo, extraídos de su base de datos estadística oficial (BCE, 2025).

Anexo 6: Crecimiento del crédito al sector privado



Generada del gráfico "*Loans to the private sector – annual growth rate*" del portal estadístico del Banco Central Europeo, dedicado a la publicación y difusión de estadísticas financieras y monetarias del Eurosistema, entre otras funciones (BCE, 2025).

Anexo 7: Crecimiento de los depósitos del sector privado



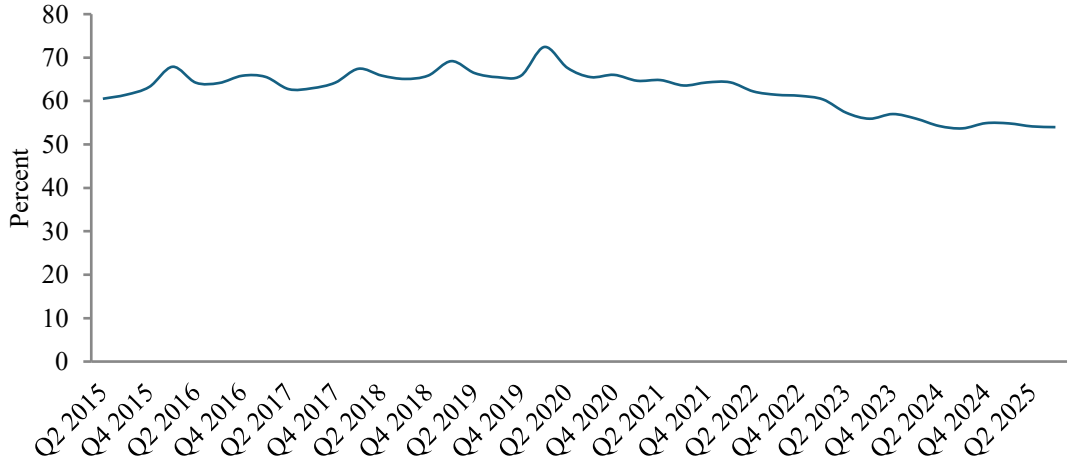
Generada del gráfico "*Deposits in M3 placed by euro area households reported by MFIs*" del portal estadístico del Banco Central Europeo, dedicado a la publicación y difusión de estadísticas financieras y monetarias del Eurosistema, entre otras funciones (BCE, 2026).

Anexo 8: Grado de concentración del sistema bancario

Eurozona									
Country Name	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Austria	60,22	55,07	80,81	73,81	75,43	75,88	77,09	79,61	81,92
Belgium	91,49	93,95	83,02	84,46	83,64	86,84	86,07	86,19	88,32
Cyprus	97,56	97,49	88,86	85,10	85,57	89,21	87,76	88,42	91,44
Croatia	74,84	74,35	80,40	75,47	79,51	85,73	85,23	85,62	85,87
Estonia	100,00	100,00	96,59	96,25	96,75	99,07	99,29	99,40	99,30
Greece	99,65	99,88	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,72	98,07
Germany	85,05	85,42	87,82	87,39	86,62	89,81	88,50	92,59	94,28
France	75,34	76,28	78,65	78,29	78,00	78,27	78,19	77,46	78,48
Finland	95,49	94,85	96,73	88,85	90,76	96,34	96,16	96,93	95,91
Italy	71,53	73,33	70,02	74,26	72,81	74,27	74,00	75,78	73,78
Ireland	95,33	95,57	84,85	84,60	77,78	80,11	80,84	85,04	86,10
Latvia	71,93	70,69	95,60	80,63	78,65	81,07	87,74	89,65	89,92
Lithuania	96,59	96,57	..	98,76	98,87	98,79	..	..	..
Luxembourg	49,23	52,53	50,51	44,76	45,51	46,41	54,06	57,16	57,45
Malta	95,59	97,16	97,54	98,20	98,01	97,98	97,58	97,52	97,65
Netherlands	92,56	92,73	91,67	91,89	91,30	91,32	90,29	92,53	92,56
Portugal	93,80	93,17	93,53	92,59	92,67	93,14	93,44	94,82	95,08
Slovenia	66,87	70,34	71,82	76,02	74,28	73,44	79,36	82,20	82,95
Slovak Republic	93,40	93,34	87,59	88,49	89,53	89,99	89,69	90,29	99,06
Spain	82,13	83,05	76,28	77,29	78,01	83,97	82,02	81,62	85,05
Media Eurozona	**84,43**	**84,79**	**84,86**	**83,86**	**83,69**	**85,58**	**85,65**	**86,98**	**88,06**

Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*5-bank asset concentration (%)*" del Banco Mundial, extraídos de la base de datos Global Financial Development Database (World Bank, 2023).

Anexo 9: Ratio coste-ingreso del sector bancario



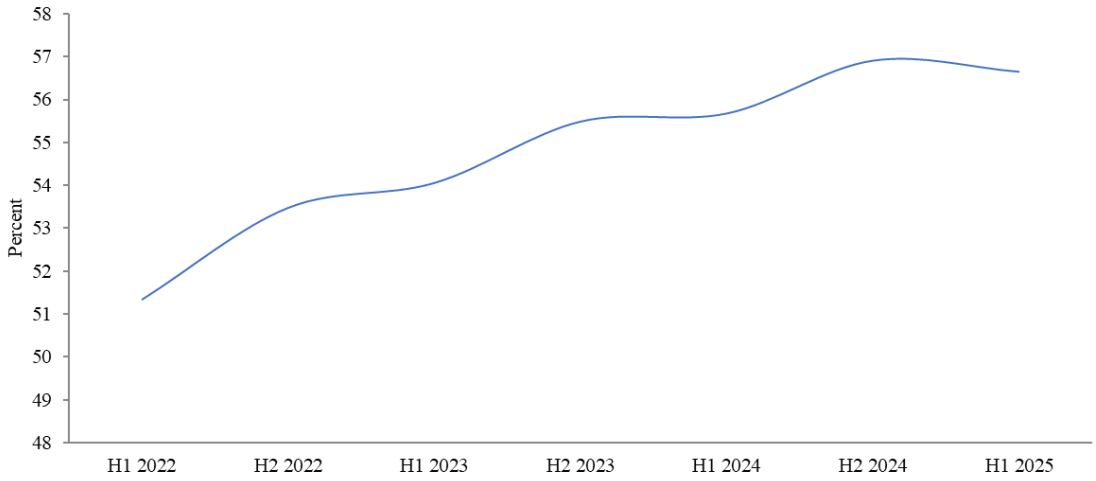
Generada del gráfico "*Cost-to-income ratio*" del portal estadístico del Banco Central Europeo, dedicado a la publicación y difusión de estadísticas financieras y monetarias del Eurosistema, entre otras funciones (BCE, 2025).

Anexo 10: Porcentaje de población que utiliza banca online

Eurozona												
Country Name	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Belgium	61,24	62,28	64,48	66,63	68,74	71,18	75,30	75,26	79,51	79,60	83,34	79,30
Germany	48,76	50,98	52,97	55,56	58,84	61,10	64,91	50,35	48,58	57,22	66,92	70,71
Estonia	76,56	80,67	78,59	79,23	80,36	80,72	79,84	81,51	83,36	84,89	83,39	87,33
Ireland	48,11	51,47	52,34	57,64	57,67	67,39	68,99	76,87	82,87	83,77	86,71	95,17
Greece	13,14	13,87	19,16	25,12	27,28	30,51	36,55	42,40	49,78	52,01	54,15	63,02
Spain	37,42	39,37	43,15	46,18	48,66	54,88	62,10	65,16	69,60	71,45	74,96	74,77
France	57,60	58,28	59,36	62,01	63,48	65,55	:	71,60	67,86	72,41	71,88	78,33
Croatia	19,14	32,90	38,33	33,30	40,74	46,46	50,15	55,53	57,96	61,88	61,52	65,81
Italy	26,07	28,06	28,96	30,83	33,83	36,31	39,45	45,15	48,35	51,55	55,01	56,37
Cyprus	24,20	20,47	27,72	27,59	33,28	40,54	52,12	64,71	63,94	70,86	80,54	78,10
Latvia	56,76	64,32	62,08	61,19	66,33	71,58	76,40	80,23	82,45	83,74	84,95	86,04
Lithuania	53,57	50,16	54,20	56,19	60,62	64,73	67,60	72,39	74,82	75,73	79,63	79,28
Luxembourg	66,51	65,10	70,91	76,42	67,67	70,60	70,63	71,76	69,96	71,14	76,06	74,41
Malta	44,98	47,49	47,03	50,01	50,91	53,88	60,32	62,82	66,32	67,38	73,90	76,37
Netherlands	83,43	84,53	84,69	88,91	88,94	90,63	89,41	90,76	90,72	95,13	96,35	95,55
Austria	47,95	51,03	53,34	57,49	58,41	62,78	65,79	71,31	73,13	77,17	78,24	79,04
Portugal	25,27	28,22	28,87	31,29	38,55	41,95	47,06	52,83	57,45	58,88	63,49	65,24
Slovenia	32,28	33,66	35,22	39,05	41,92	47,13	51,80	57,13	56,86	60,69	63,97	65,61
Slovakia	40,59	37,27	45,37	51,11	49,80	54,77	58,20	57,89	48,08	57,72	57,99	60,52
Finland	85,61	85,68	86,41	87,41	88,71	90,72	92,18	93,26	94,68	94,48	94,99	95,51
Media Eurozona	**47,46**	**49,29**	**51,66**	**54,16**	**56,24**	**60,17**	**63,62**	**66,95**	**68,31**	**71,39**	**74,40**	**76,32**

Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*Individuals using internet banking (% of individuals)*" de Eurostat, extraídos de su base de datos estadística oficial (Eurostat, 2025).

Anexo 11: Uso de medios de pago electrónicos



Generada del gráfico "*Card payments as share of total payment transactions*" del portal estadístico del Banco Central Europeo, dedicado a la publicación y difusión de estadísticas financieras y monetarias del Eurosistema, entre otras funciones (BCE, 2026).

Anexo 12: Índice de Economía y Sociedad Digitales

Eurozona						
Country Name	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Austria	36,37	38,43	41,22	43,62	50,52	54,68
Belgium	35,73	38,04	40,00	44,24	46,71	50,31
Cyprus	29,15	30,40	32,72	35,34	39,98	48,35
Germany	33,44	35,30	38,35	42,06	47,07	52,88
Estonia	41,34	43,98	46,57	49,05	53,15	56,51
Greece	22,36	23,53	25,53	27,57	32,51	38,93
Spain	40,52	43,37	47,04	49,72	54,81	60,77
Finland	47,85	50,37	54,14	58,43	63,16	69,60
France	33,84	35,93	39,46	42,53	45,92	53,33
Croatia	30,37	32,15	35,06	37,01	43,07	47,55
Ireland	41,34	44,10	46,70	50,81	57,11	62,74
Italy	28,16	30,56	34,34	36,72	40,85	49,25
Lithuania	36,47	39,58	42,19	44,67	47,02	52,71
Luxembourg	43,83	45,82	47,73	51,20	55,04	58,85
Latvia	37,40	39,40	40,98	44,06	46,13	49,71
Malta	41,69	43,85	47,45	51,52	54,46	60,88
Netherlands	45,59	48,06	50,52	54,68	62,36	67,37
Portugal	35,48	37,85	40,31	43,35	45,86	50,76
Slovenia	35,70	37,86	40,89	42,92	47,96	53,37
Slovakia	29,78	31,68	33,25	36,19	39,95	43,45
Media Eurozona	**36,32**	**38,51**	**41,22**	**44,28**	**48,68**	**54,10**

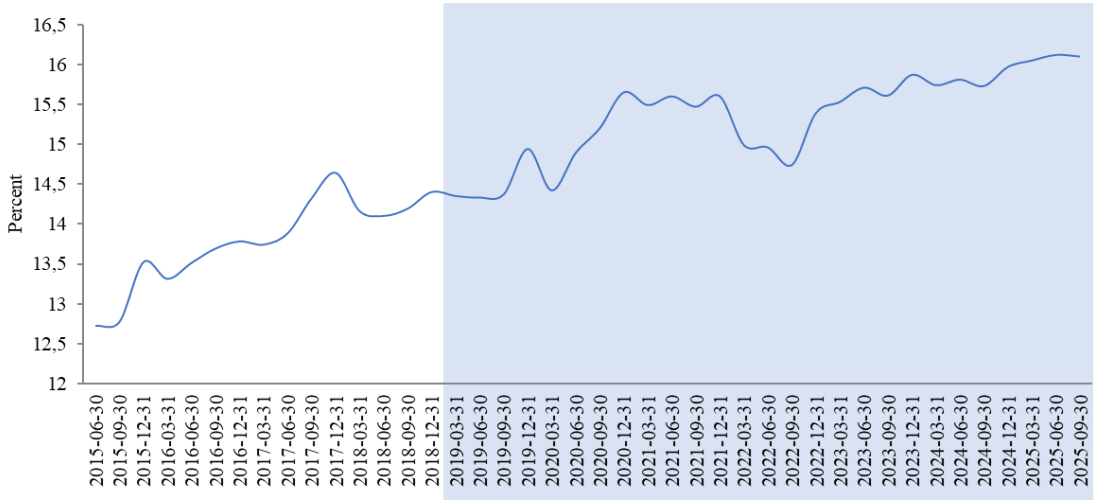
Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*Digital Economy and Society Index (DESI)*" de la Comisión Europea, extraídos del portal oficial Digital Decade DESI visualisation tool (European Commission, 2022).

Anexo 13: Sucursales de bancos comerciales

Eurozona																					
Country Name	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Austria	13,94	13,33	13,09	12,88	12,58	11,78	11,30	15,15	16,00	15,56	14,86	13,83	12,68	12,09	11,96	11,88	7,42	12,34	11,46	11,01		
Belgium	57,31	53,78	53,48	51,39	49,70	47,98	45,08	43,52	42,55	41,47	39,88	38,54	36,53	34,75	32,34	29,57	26,16	22,79	21,14			
Cyprus	66,90	62,12	59,98	59,75	60,08	59,00	56,50	53,94	50,60	38,09	36,70	35,04	33,23	48,80	40,85	34,59	29,92	27,46	21,86	21,12		
Germany	21,31	20,21	16,69	16,31	16,32	15,87	15,72	15,85	14,18	14,90	14,56	14,06	13,54	12,94	11,16	10,95	9,36	7,61	7,03	6,62		
Spain	97,66	99,44	101,99	104,41	104,01	99,40	96,13	88,56	84,06	73,83	69,92	67,71	62,05	58,78	55,23	49,64	45,52	37,30	33,57	32,43		
Estonia	18,44	20,89	22,61	24,00	23,81	20,28	19,49	17,37	16,03	13,96	12,39	11,13	10,42	10,06	9,68	8,93	7,92	7,47	6,83	6,56		
Finland	13,18	14,42	16,94	16,08	16,02	14,97	15,51	17,02	15,50	14,10	9,42	8,49	7,30	6,46	4,80	4,48	4,01	6,15	5,96	5,87		
France	21,54	21,97	45,80	44,78	44,45	41,83	41,49	41,30	38,92	38,55	37,98	37,53	37,11	35,91	34,71	34,06	33,43	33,09	32,15	31,26		
Greece	33,85	35,01	37,85	39,90	42,36	42,02	41,09	39,46	37,60	32,48	28,16	26,83	24,65	22,91	20,94	19,32	18,36	17,05	16,36	15,72		
Croatia	29,83	31,77	31,82	33,72	35,38	36,67	36,12	35,78	35,44	34,50	33,77	33,44	32,69	32,19	29,96	28,25	26,98	26,87	26,23	24,71		
Ireland	35,94	34,57	33,79	32,94	33,49	34,19	28,10	27,10	24,49	22,80	21,74	21,72	21,46	20,59	20,27	19,72	19,05	15,93	13,39			
Italy	56,18	56,74	57,97	59,12	62,57	59,68	58,45	58,00	56,48	53,31	50,82	49,83	47,62	44,59	40,85	39,11	37,65	34,38	33,13	31,55		
Lithuania	23,73	25,48	27,92	29,89	29,68	29,51	29,09	19,02	19,29	18,09	16,24	14,54	13,44	13,61	11,45	10,06	10,41	11,11	10,55	10,25		
Luxembourg	110,86	105,30	100,60	97,60	94,65	90,97	88,65	85,92	82,90	81,74	79,68	77,01	76,83	71,83	68,62	64,92	59,85	56,67	52,37	48,43		
Latvia	31,58	31,92	33,40	37,35	36,63	35,40	34,22	32,79	24,64	21,59	20,37	18,02	17,09	16,43	14,62	9,66	6,99	6,54	5,17	4,65		
Malta	38,61	39,00	37,15	38,27	39,86	39,98	39,37	41,31	37,76	37,68	36,85	36,96	34,05	31,87	29,31	27,23	23,47	22,87	22,11	21,66		
Netherlands	33,63	28,07	27,65	28,61	27,54	25,21	23,01	21,32	19,66	17,35	14,77	13,96	12,43	11,89	10,92	9,22	6,98	5,45	5,18	4,58		
Portugal	66,80	68,52	70,99	61,64	64,32	65,91	66,03	64,09	61,25	58,19	53,52	35,56	42,78	39,19	35,58	34,69	33,04	30,69	29,86	29,22		
Slovak Republic	25,22	25,73	26,30	25,95	27,77	26,46	26,32	26,02	26,68	26,95	28,03	28,28	28,29	26,97	25,67	24,89	23,40	21,13	20,65	19,96		
Slovenia	41,14	40,26	39,82	40,36	39,49	39,67	38,86	38,37	38,53	34,51	31,92	31,25	30,69	29,51	27,95	27,49	24,68	22,60	21,45			
Media Eurozona	**41,88**	**41,42**	**42,79**	**42,75**	**43,04**	**41,84**	**40,53**	**39,09**	**37,13**	**34,48**	**32,58**	**30,69**	**29,74**	**29,07**	**26,84**	**24,93**	**22,73**	**21,27**	**19,82**	**19,15**	-	-

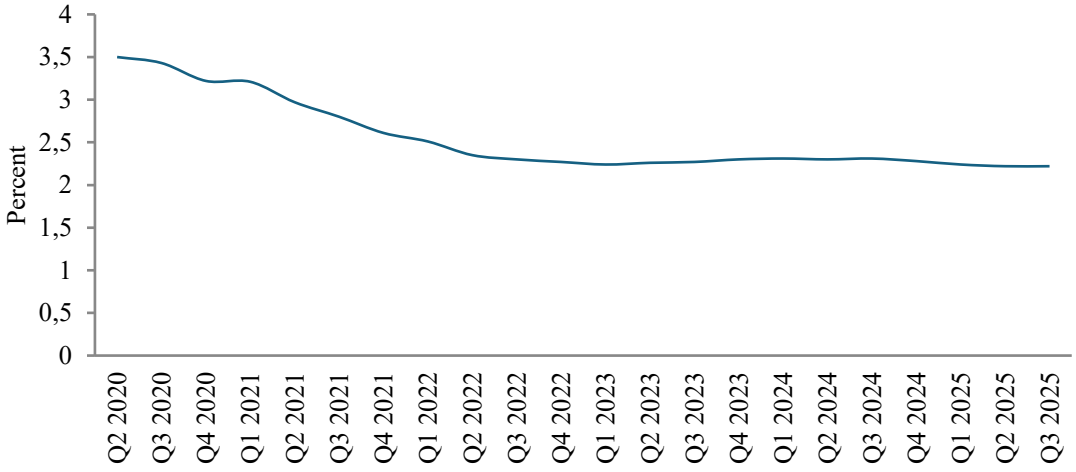
Elaboración propia a partir de los datos del indicador "*Commercial bank branches (per 100,000 adults)*" del Banco Mundial, extraídos de la base de datos Worldwide Governance Indicators (World Bank, 2023).

Anexo 14: Ratio Common Equity Tier 1 del sector bancario



Generada del gráfico "*CET1 (Common equity Tier 1) ratio*" del portal estadístico del Banco Central Europeo, dedicado a la publicación y difusión de estadísticas financieras y monetarias del Eurosistema, entre otras funciones (BCE, 2025).

Anexo 15: Ratio de préstamos dudosos del sector bancario



Generada del gráfico "*Non-performing loans ratio*" del portal estadístico del Banco Central Europeo, dedicado a la publicación y difusión de estadísticas financieras y monetarias del Eurosistema, entre otras funciones (BCE, 2025).