

España

Consumer bank rankings

Exploración de los principales bancos en España según la satisfacción de los clientes y la consideración para la adquisición de productos financieros

Marzo 2026



Contenido

- 1 Introducción
- 2 Key takeaways
- 3 Ranking de satisfacción de clientes
- 4 Consideración entre futuros clientes
- 5 Perfil Clientes Neobancos
- 6 Metodología



Key takeaways



Top performers

El panorama bancario en España presenta una clara dualidad: los **bancos digitales** se consolidan como líderes en satisfacción, ocupando las primeras posiciones del ranking, mientras que la **banca tradicional** refuerza su dominio en consideración entre quienes planean contratar un nuevo producto financiero.



Cientes nuevo producto financiero

El perfil de los clientes que han contratado un nuevo producto financiero, revela un público especialmente dinámico: el 22% tienen entre 18 y 34 años; el 63% declara tener múltiples productos financieros ya contratados, reflejando así un **consumidor más joven, diversificado y con una mayor movilidad financiera**.



Cientes Neobanco

Los clientes de los neobancos presentan un **comportamiento altamente digitalizado**: el 47% utiliza la banca móvil al menos una vez al día y el 15% pertenece al grupo de ingresos altos, reforzando así un perfil conectado y orientado a soluciones financieras que sean más flexibles y eficientes.

Ranking de satisfacción



Bancos mejor valorados por los consumidores

Los datos de YouGov BrandIndex muestran que ING encabeza el ranking de satisfacción neta entre clientes bancarios, seguido de Caja Laboral y OpenBank

El top 10 refleja un claro dominio de las entidades digitales y de servicio directo, que destacan por su experiencia de cliente y niveles superiores de recomendación.

Descubre el tracking de marca

Ranking	Marca	Satisfacción neta entre clientes
1	ING	80,6
2	Caja Laboral	74,6
3	OpenBank	74,4
4	Revolut	72,9
5	Trade Republic	70,3
6	N26	69,7
7	imagin	66,5
8	Evo Bank	64,2
9	Cajamar	62.4
10	BBVA	61.1

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025). Clientes de cada banco: n > 100. Pregunta: ‘¿De cuál de los siguientes bancos dirías que eres un cliente satisfecho o insatisfecho?’ La puntuación se basa en el índice de satisfacción neta (Positiva – Negativa) entre aquellos que actualmente son clientes de la entidad financiera

Evolución de la satisfacción

El ranking de 2025 muestra un panorama estable en las primeras posiciones, con ING manteniendo el liderazgo.

Sin embargo, las mayores variaciones se observan en la evolución interanual: Caja Laboral registra un incremento excepcional de +15,7 puntos

En contraste, algunas entidades digitales como Trade Republic o Imagin presentan descensos significativos frente a 2024.

Ranking	Marca	2025 Satisfacción neta clientes	2024 Satisfacción neta clientes	Cambio en la satisfacción neta
1	ING	80,6	81,6	-0,9
2	Caja Laboral	74,6	58,9	▲ 15.7
3	OpenBank	74,4	72,8	1,6
4	Revolut	72,9	78,1	-5,2
5	Trade Republic	70,3	82,2	▼ -11,9
6	N26	69,7	69,5	0,2
7	imagin	66,5	73,7	▼ -7,1
8	Evo Bank	64,2	81,6	-0,9
9	Caja Mar	62,4	61,7	0,7
10	BBVA	61,1	62,3	-1,2

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025) VS (1 de enero de 2024 – 31 diciembre 2024) .Clientes de cada banco: n > 100.Pregunta: ‘¿De cuál de los siguientes bancos dirías que eres un cliente satisfecho o insatisfecho?’ La puntuación se basa en el índice de satisfacción neta (Positiva – Negativa) entre aquellos que actualmente son clientes de la entidad financiera

A woman with short brown hair, wearing a grey textured jacket and a black leather strap, is standing at an ATM at night. She is looking down at the machine, holding a card in her right hand and a small object in her left. The ATM screen is lit up, and the background is dark with some blurred lights.

Ranking Consideración 2025

¿Qué bancos consideran los futuros clientes?

BBVA e ING lideran la consideración entre quienes actualmente están valorando contratar un producto financiero nuevo, seguidos de cerca por Santander y CaixaBank.

Revolut es la opción digital mejor posicionada, aunque a cierta distancia de los grandes bancos tradicionales.

Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	BBVA	24.4
2	ING	24.3
3	Banco Santander	21.6
4	CaixaBank	21.5
5	Revolut	16.8
6	Banco Sabadell	14.8
7	Trade Republic	11.6
8	Bankinter	10.1
9	OpenBank	9.5
10	N26	7.9

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025). Clientes de nuevas cuentas: n > 900. Se considera 'clientes de nuevas cuentas' a aquellos que declaran que es muy probable o probable que adquieran un producto financiero en los próximos 6 meses. Pregunta: La próxima vez que busque información para contratar un producto bancario o servicio financiero con un banco o compañía de servicios financieros, ¿cuáles de las siguientes empresas consideraría?

Bancos más considerados: diferencias por género

En el caso de los hombres lideran BBVA e ING, mientras que para las mujeres las primeras posiciones las ocupan ING y Santander. Además, ellas muestran una mayor apertura hacia la banca tradicional, mientras que ellos tienden a considerar más las opciones digitales.

Hombres

Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	BBVA	25.1
2	ING	23.2
3	CaixaBank	20.9
4	Banco Santander	20.4
5	Revolut	17.6
6	Banco Sabadell	14.1
7	Trade Republic	12.1
8	Bankinter	9.4
9	N26	8,1
10	OpenBank	7,9

Mujeres

Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	ING	27.3
2	Banco Santander	24.4
3	CaixaBank	22.8
4	BBVA	22.5
5	Banco Sabadell	16.5
6	Revolut	15.1
7	OpenBank	13.1
8	Bankinter	11.9
9	Trade Republic	10.4
10	ImaginBank	7.8

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025).Hombres con intención de contratar un nuevo producto financiero n > 640; mujeres con intención de contratar un porducto financiero: n > 275.Se considera ‘personas con intención de contratar un nuevo producto financiero’ en los próximos 6 meses. Pregunta: La próxima vez que busque información para contratar un producto bancario o servicio financiero con un banco o compañía de servicios financieros, ¿cuáles de las siguientes empresas consideraría?

Los bancos más considerados: diferencias por generaciones

Gen Z			Millennial			Gen X			Baby Boomers+		
Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)	Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)	Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)	Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	Revolut	20.6	1	BBVA	26.3	1	ING	30.8	1	BBVA	28.8
2	Banco Santander	20.5	2	Banco Santander	23.5	2	CaixaBank	24.4	2	CaixaBank	26.7
3	imaginBank	13.8	3	ING	22.9	3	BBVA	24.1	3	Banco Sabadell	21.7
4	CaixaBank	12.8	4	Revolut	22.4	4	Banco Santander	22.5	4	ING	19.6
5	Trade Republic	11.4	5	CaixaBank	18.4	5	Banco Sabadell	16.4	5	Banco Santander	14.0
6	BBVA	11.0	6	Trade Republic	12.3	6	Revolut	13.3	6	Bankinter	11.6
7	ING	10.4	7	Banco Sabadell	11.2	7	Bankinter	13.2	7	Revolut	10.3
8	Banco Sabadell	9.5	8	N26	9.3	8	OpenBank	11.9	8	Trade Republic	10.3
9	OpenBank	6.8	9	OpenBank	8.2	9	Trade Republic	11.7	9	Abanca	7.4
10	Ibercaja	6.1	10	Bankinter	7.5	10	N26	9.2	10	OpenBank	7.0

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025). Generación Z con intención de abrir una nueva cuenta: n > 1.200; Millennials: n > 260; Generación X: n > 340; Baby Boomers+: n > 270. Se considera personas con intención de abrir una nueva cuenta aquellas con intención de adquirir un nuevo producto financiero en los próximos 6 meses. Pregunta: La próxima vez que busque información para contratar un producto bancario o servicio financiero con un banco o compañía de servicios financieros, ¿cuáles de las siguientes empresas consideraría?

Los bancos más considerados: diferencias por nivel de ingresos del hogar

Ingresos bajos

Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	BBVA	23.3
2	Banco Santander	21.9
3	CaixaBank	19.5
4	ING	19.5
5	Revolut	16.3
6	Banco Sabadell	12.3
7	Bankinter	8.9
8	OpenBank	8.7
9	Trade Republic	8.2
10	ImaginBank	7.3

Ingresos Medios

Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	ING	25.1
2	BBVA	24.7
3	Banco Santander	23.2
4	CaixaBank	20.8
5	Revolut	17.3
6	Banco Sabadell	15.8
7	Trade Republic	12.0
8	OpenBank	9.4
9	Bankinter	9.0
10	N26	8.1

Ingresos Altos

Ranking	Marca	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)
1	ING	32.9
2	CaixaBank	30.2
3	BBVA	26.8
4	Trade Republic	18.2
5	Revolut	17.2
6	Banco Sabadell	17.2
7	Bankinter	15.1
8	Banco Santander	14.7
9	OpenBank	9.8
10	N26	9.7

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025) analiza a nuevos contratistas de productos financieros de ingresos bajos (n > 950), ingresos medios (n > 2.400) e ingresos altos (n > 2.700), definidos como aquellas personas que consideran muy probable o probable adquirir un nuevo producto financiero en los próximos 6 meses; la pregunta utilizada es: "Cuando vayas a abrir una nueva cuenta bancaria (p. ej., cuenta corriente/de ahorro, tarjeta de crédito, préstamos), ¿con cuál de las siguientes marcas considerarías abrir una cuenta?", y los niveles de ingresos se basan en los ingresos brutos anuales del hogar: ingresos bajos (menos de 24.999 €), ingresos medios (25.000 €–59.999 €) e ingresos altos (60.000 € o más).

Los bancos que ganan terreno entre quienes planean contratar nuevos productos financieros

CaixaBank consolida su liderazgo al registrar la mayor consideración entre los clientes de nuevos productos financieros y además firma la mayor subida interanual (+3.1 puntos).

Revolut mantiene una posición sólida en segundo lugar con un incremento notable, mientras que **imaginBank**, **Ibercaja** y **Cajamar/Caja Rural** muestran crecimientos más moderados pero consistentes en su capacidad de atraer futuros clientes.

Ranking	Marca	2025	2024	Cambio en la consideración
		Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)	Consideración entre los que van a contratar un producto financiero (%)	
1	CaixaBank	21.3	18.2	+3.1
2	Revolut	16.8	14.3	+2.5
3	imaginBank	6	4.3	+1.7
4	Ibercaja	5.9	4.5	+1.4
5	Cajamar/Caja Rural	5.3	4.1	+1.1

YouGov BrandIndex (1 de enero de 2025 – 31 de diciembre de 2025 vs. 1 de enero de 2024 – 31 de diciembre de 2024). Personas que probablemente contratarán un nuevo producto financiero n > 900. Se consideran personas que probablemente abrirán una nueva cuenta bancaria quienes declaran que es muy probable o probable que adquieran un nuevo producto financiero en los próximos 6 meses. Pregunta: La próxima vez que busque información para contratar un producto bancario o servicio financiero con un banco o compañía de servicios financieros, ¿cuáles de las siguientes empresas consideraría?

A man with a beard, wearing a red beanie and glasses, is holding a smartphone and looking at it. He is wearing a blue denim jacket over a white t-shirt. The background is a blurred glass building.

El perfil del cliente que prevé contratar productos financieros

Profile spotlight: ¿Quiénes son los consumidores que tienen intención de contratar un producto financiero?



YouGov Profiles. 8 Febrero 2026.

n> 2,300. Personas que han respondido probable o muy probable a la pregunta ¿Cuál es la probabilidad de que adquiera un producto financiero (acciones, fondo de inversión, plan de pensiones..) en los próximos 6 meses?

*Calculado entre el total de trabajadores

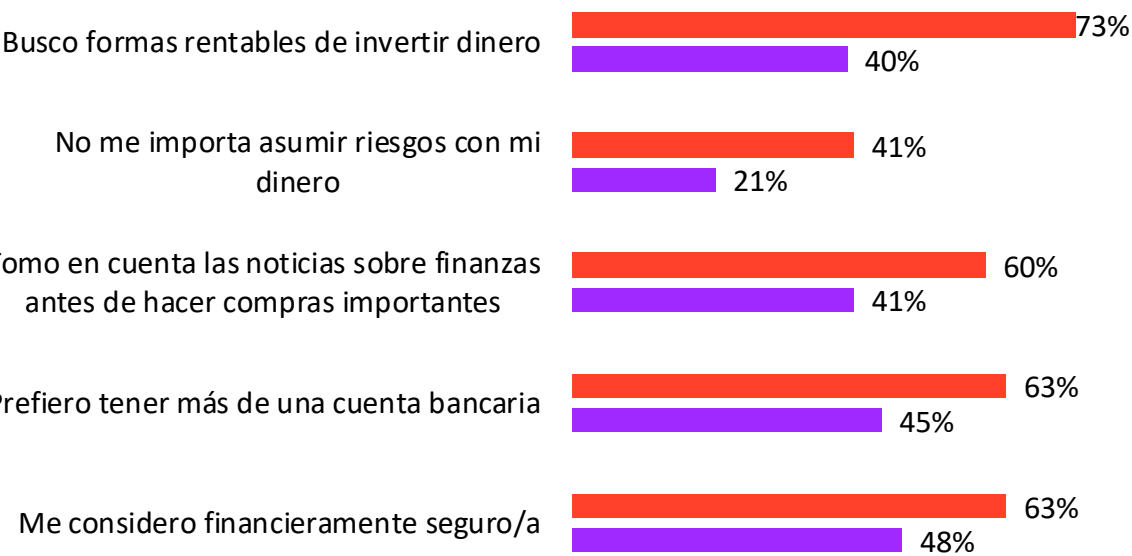
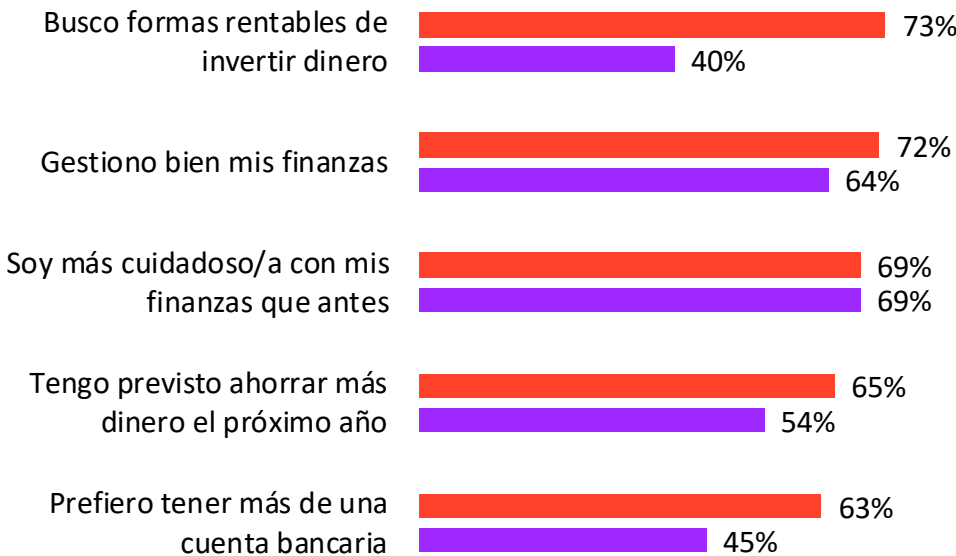
¿Qué buscan en un banco?

El 73% de los que tienen previsto contratar un producto bancario afirma que busca formas rentables de invertir su dinero

Contratarán productos financieros Nat rep

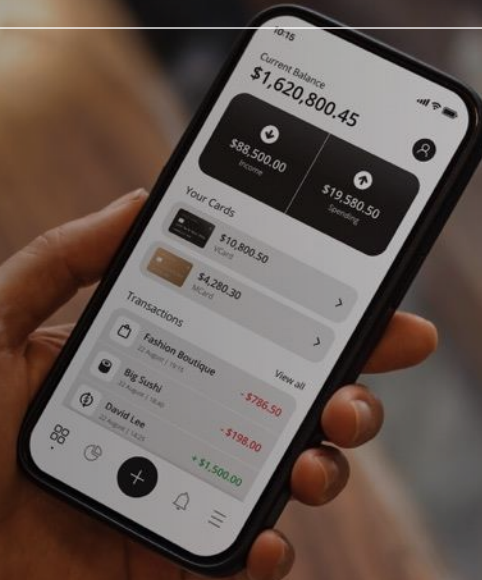
¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (Top 5 en total)

¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (Principales diferenciadores)



YouGov Profiles. 8 de febrero de 2026. Españoles que probablemente contrataran un producto bancario en los próximos 6 meses > 2.300.*Se muestran las 5 opciones principales. **Los datos reflejan las 5 opciones con mayores diferencias en puntos porcentuales frente a la media nacional española.

Perfil Clientes de Neobancos



Profile spotlight: ¿Quiénes son los clientes de neobancos en España?

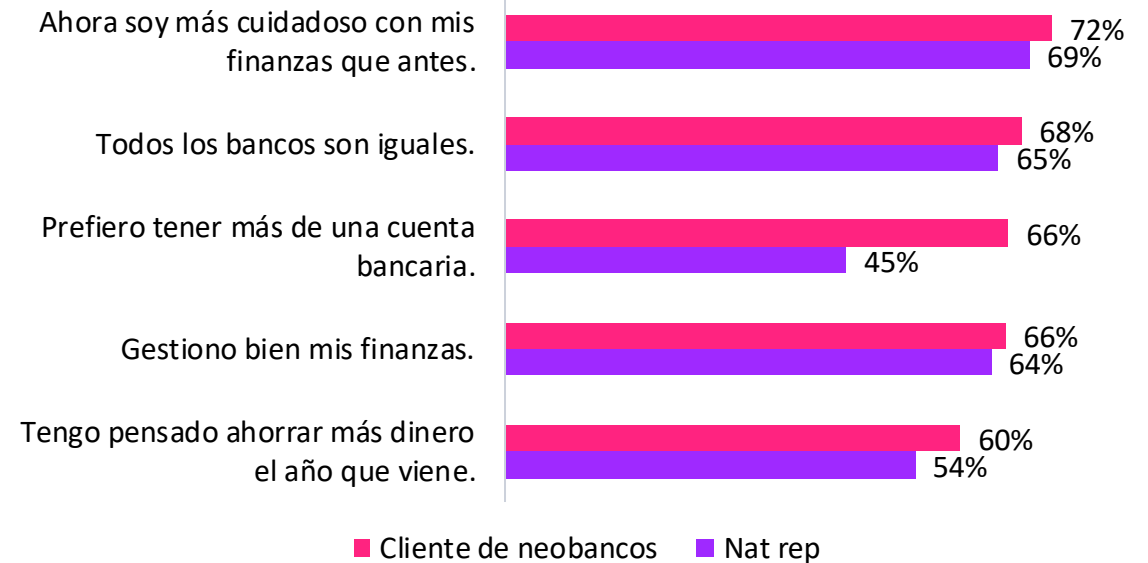
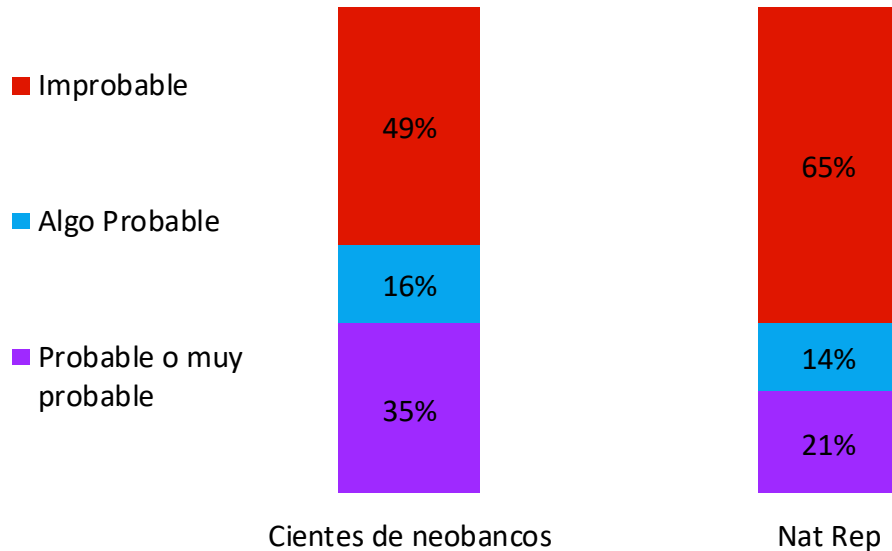


¿Qué impulsa las decisiones financieras?

Los clientes de los neobancos muestran intención de contratar nuevos productos financieros y adoptan actitudes hacia la gestión de sus finanzas.

Probabilidad de adquirir un producto financiero en los próximos 6 meses

¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

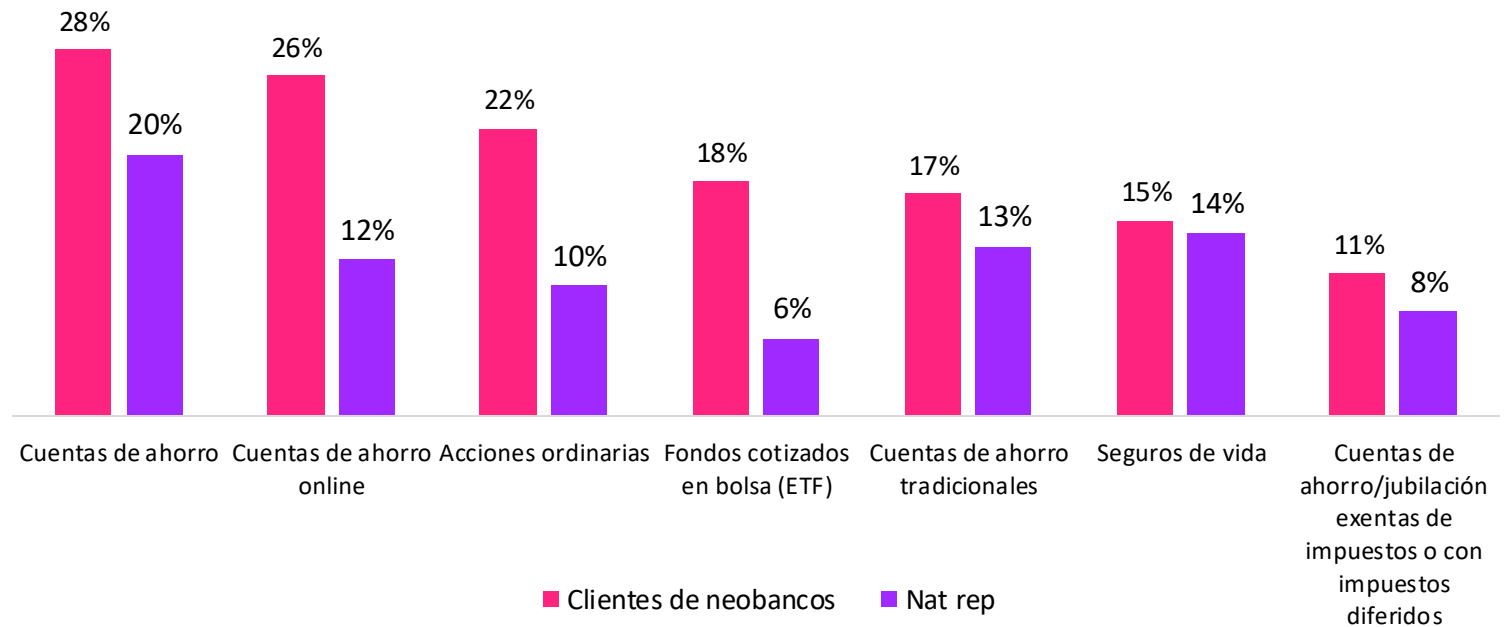


¿Qué productos de ahorro e inversión atraen a los clientes de los neobancos?

Muestran interés por las cuentas de ahorro, las acciones y los ETFs

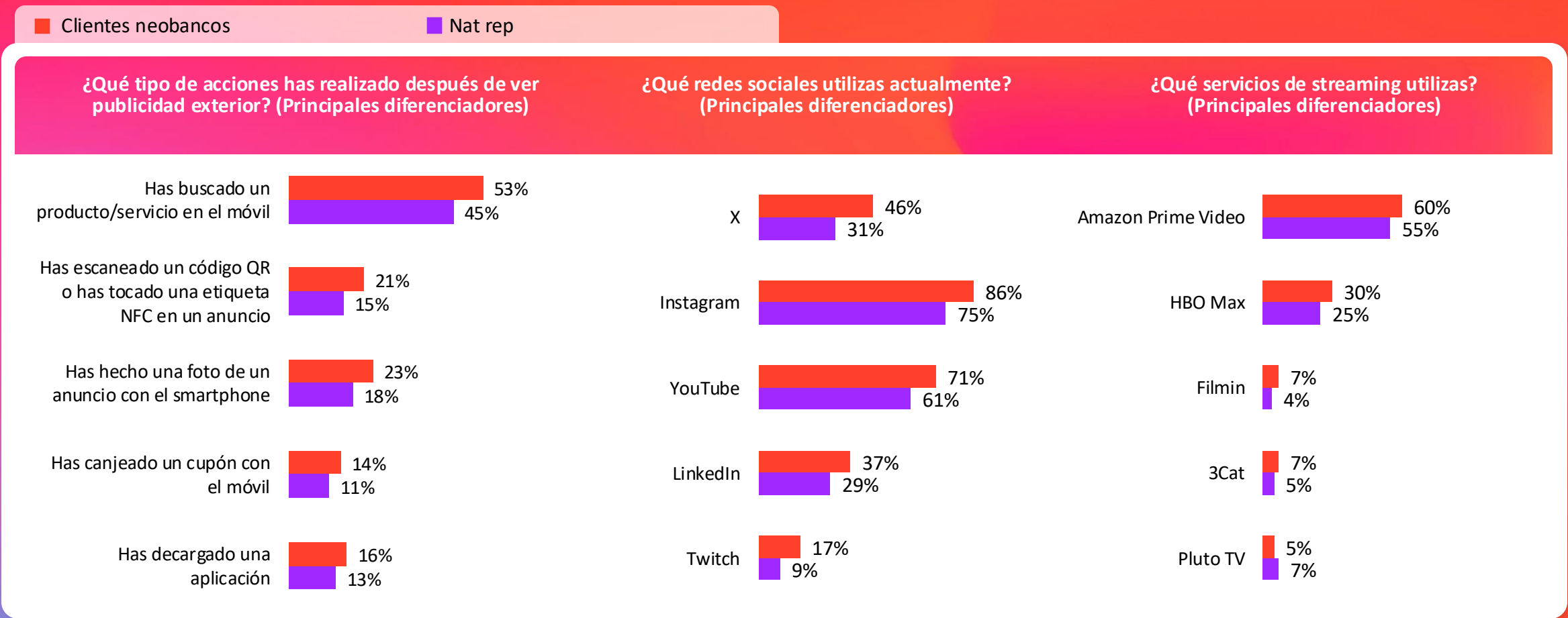
Contáctanos para saber más

¿Cuál de los siguientes productos de ahorro e inversión tienes actualmente?



YouGov Profiles. 8 de Febrero 2025. Clientes españoles de neobancos (Operan con Revolut, N26, Trade Republic, imaginBank, Evo Banco, Orange Bank):
n > 450
Top 7 opciones

Más allá del contexto financiero, son mucho más digitales, en general, e interactúan más con la publicidad



Metodología

Los datos de seguimiento de marca y de perfil incluidos en este informe proceden de YouGov BrandIndex y YouGov Profiles.

Las clasificaciones de marcas de este informe proceden del tracking continuo de marcas de YouGov, **YouGov BrandIndex**. Las clasificaciones de satisfacción se basan en los datos de clientes actuales.

Las puntuaciones de satisfacción se basan en las respuestas de los encuestados a la siguiente pregunta: *‘¿De cuál de los siguientes bancos dirías que eres un cliente satisfecho o insatisfecho?’*

Las puntuaciones de consideración se basan en las respuestas de los encuestados a la siguiente pregunta: *“¿Cuál es la probabilidad de que adquiera un producto financiero (acciones, fondo de inversión, plan de pensiones..) en los próximos 6 meses?”*

Las puntuaciones se han redondeado a un decimal. Para los valores en mejora, las marcas se clasifican según su variación en la puntuación. En los casos en los que la variación sea idéntica entre dos marcas, las puntuaciones actuales se utilizan como métrica secundaria para determinar su posición en el ranking.

Se requiere un tamaño mínimo de muestra de 300 entrevistas (n). Para poder aparecer como marcas mejor clasificadas, las marcas deben haber tenido puntuaciones registradas durante al menos 6 meses (183 días). Para aparecer como marcas en mejora, deben haber tenido puntuaciones registradas durante al menos 18 meses (548 días).

El análisis de perfiles incluido en este informe se ha elaborado con **YouGov Profiles**, una fuente en continuo crecimiento de datos de consumidores, con más de 2 millones de variables procedentes de los más de 30 millones de panelistas globales de YouGov. Los datos utilizados en este informe se han obtenido a través de Profiles+ ES.

YouGov Profiles es un conjunto de datos con una ventana de 52 semanas. El primer análisis de perfil de este informe se centra en las personas que probablemente contrate un producto financiero en los próximos 6 meses desde el momento de recogida de la información. Para formar parte de este segmento, los encuestados han seleccionado probable o muy probable a la pregunta: *“¿Cuál es la probabilidad de que adquiera un producto financiero (acciones, fondo de inversión, plan de pensiones..) en los próximos 6 meses?”*.

El segundo análisis de perfil de este informe se centra en los clientes de neobancos. Para formar parte de este segmento, los encuestados deben ser clientes actuales de alguna de estas marcas: Revolut, N26, Trade Republic, imaginBank, Evo Bank, Orange Bank.

A lo largo del informe, cada generación se define así: Gen Z (1997 o posterior), Millennial (1981–1996), Gen X (1965–1980) y Baby Boomers+ (anteriores a 1964).

Construye una imagen real de tu marca

Obtén una comprensión profunda de la salud y el rendimiento de tu marca frente a los principales competidores de tu sector con las soluciones de seguimiento de marca y campañas de YouGov.

Controla los indicadores clave, mide la eficacia de tus campañas y accede a información en tiempo real sobre lo que la gente piensa, siente y dice acerca de tu marca.

Descubre el tracking de marca



Advertising awareness



Metrics ▾

Advertising awareness

Gracias

/Research Reality

YouGov, 2025, all rights reserved. All materials contained herein are protected by copyright laws. Any storage, reproduction or distribution of such materials, in whole or in part, in any form without the prior written permission of YouGov is prohibited. This information (including any enclosures and attachments) is propriety and confidential and has been prepared for the exclusive use and benefit of the addressee(s) and solely for the purpose for which it is provided. We make no representations, warranties or guarantees, whether express or implied, that the information is accurate, complete or up to date. We exclude all implied conditions, warranties, representations or other terms that may apply and we will not be liable to you for any loss or damage, whether in contract, tort (including negligence), breach of statutory duty, or otherwise, even if foreseeable, arising under or in connection with use of or reliance on the information. We do not exclude or limit in any way our liability to you where it would be unlawful to do so.