Bizum 2023

Resultados, sostenibilidad y próximos retos



bizum

Mensaje del director general

En Bizum estamos comprometidos con la ampliación de nuestro horizonte con avances y novedades que, incluso, van más allá del mundo de los pagos. Por supuesto, siempre pensando en el servicio a nuestros usuarios, que son realmente los artífices de nuestro crecimiento y el motor de nuestra actividad. En 2023 nos hemos consolidado como uno de los medios de pago preferidos por los usuarios y, sin parar de crecer, también hemos sentado las bases para hacer realidad esa amplitud de miras. Hemos puesto la primera piedra de iniciativas que nos harán avanzar para ser más relevantes para más usuarios, acompañándolos en más momentos de su vida cotidiana, apoyándoles en su faceta solidaria y facilitando la inclusión digital y financiera de cada vez más personas, sin importar su edad o entorno. Ha sido un año de logros y, a la vez, de impulso para un futuro que es, cuando menos, muy ilusionante y prometedor, tanto para quienes formamos parte de Bizum como para nuestros queridos bizumers.

ÁNGEL NIGORRA

Director General Bizum



Introducción

Bizum S.L. (Bizum) fue constituida el 27 de junio de 2016 por 27 entidades bancarias españolas. Este informe corresponde a 2023, su séptimo ejercicio completo, en el que 22 entidades participaban en la compañía. Bizum es **una solución de pago a través del móvil en tiempo real y "de cuenta a cuenta"** inicialmente disponible para pago entre particulares, una modalidad de pago hasta entonces poco cubierta en España. En estos años Bizum ha desarrollado soluciones que también permiten a sus usuarios realizar donaciones y pagos en comercio electrónico y presencial, entre otros casos de uso. Para usar Bizum solo hay que tener un teléfono móvil y una cuenta bancaria en cualquiera de las entidades adheridas. Bizum se integra dentro de los canales bancarios y, a partir de los servicios que ofrece, las entidades complementan la funcionalidad básica de Bizum con servicios adicionales que mejoran y enriquecen la experiencia de usuario.



Progresión y principales indicadores de Bizum en 2023

Actualmente, la expresión **“te hago un Bizum”** forma parte del lenguaje cotidiano de los españoles y la tasa de actividad de sus usuarios es alta y creciente. De hecho, el porcentaje de usuarios activos (aquellos que han realizado al menos una operación con Bizum en un mes) fue del 90 % en el último trimestre. Esto demuestra la popularidad del servicio también en su utilización.

A finales de 2023, **38 marcas bancarias ofrecían Bizum a sus clientes gracias a la incorporación de 6 nuevas entidades**, de las que dos son andorranas con lo que las tres principales entidades de Andorra ya ofrecen el servicio a sus clientes, demostrando la capacidad de Bizum para la efectiva realización de pagos transfronterizos.

Resultados 2023

Bizum no es una compañía orientada a la obtención del beneficio, sino que su misión es ofrecer a las entidades y sus clientes un servicio eficiente y de calidad de forma sostenible en el tiempo. Sin embargo, 2023 fue el tercer ejercicio de Bizum con resultado positivo tras dos años iniciales de pérdidas y tres de equilibrio técnico, algo previsto en el plan de negocio inicial de la compañía.

Principales cifras

25,6
millones de usuarios registrados

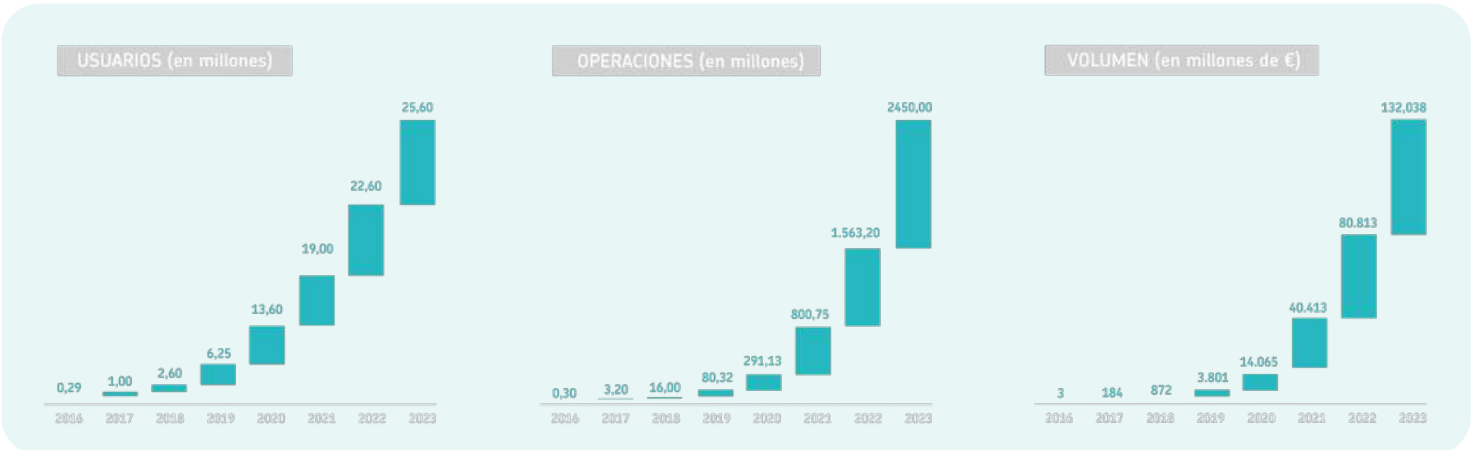
949
millones de operaciones
(30bizums al segundo de media)

Beneficio
2,767
millones de €
(2,335 millones después de impuestos)

Volumen asociado:
51.000
millones de €



Estos datos reflejan un **significativo incremento de la actividad**, tanto en pagos entre particulares, como también en los pagos en comercio electrónico, donaciones y pagos y cobros presenciales en Administraciones de Loterías y Apuestas del Estado.



Pagos particulares

El importe medio de un bizum (53,9 € en 2023), frente a los más de 140 € del resto de transferencias inmediatas, demuestra su utilización en pagos cotidianos, sustituyendo transacciones entre personas que se realizaban con efectivo (pago de regalos, comidas conjuntas, gastos compartidos de viajes, alquileres, ocio...).

Así, en 2023, el número de operaciones y el volumen asociado a las mismas creció ostensiblemente respecto a 2022:



Volumen asociado:
49.000 millones de €

Número de operaciones:
909 millones

Importe medio por operación:
53,9 €



Comercio electrónico

El comercio electrónico ha sido el caso de uso con mayor crecimiento de Bizum en 2023, duplicando las cifras del año anterior. Las entidades Bizum hicieron posible la incorporación de más comercios online facilitando a sus clientes una mejor experiencia de pago en sus compras.

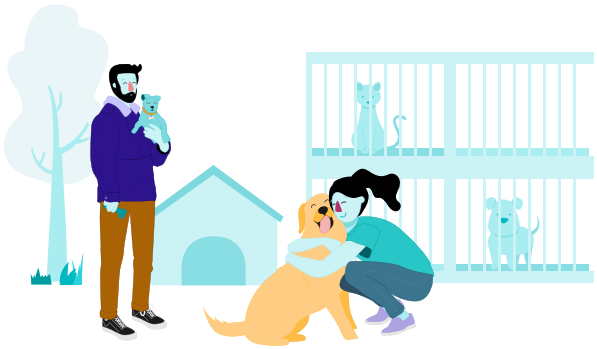
30 millones de compras online

Valor de las compras:
1.650 millones de €

58.700 comercios
(16.700 nuevos comercios en 2023)

Donaciones

En 2023, los usuarios de Bizum han volvieron a demostrar su solidaridad y importe acumulado de **donaciones con Bizum desde el lanzamiento del servicio hasta finales de 2023 fue de 72,3 millones de euros, de los que un tercio corresponde al ejercicio de 2023.**



600.000
donaciones

24,1
millones de €
donados

9.500
organizaciones adheridas

36
entidades ofrecen este servicio



Loterías y Apuestas del Estado (presencial)

Desde finales de 2020, **Bizum permite el pago y cobro presencial a través de Código QR en los más de 11.000 establecimientos de Administraciones de Loterías y Apuestas del Estado.** Se trata de la primera experiencia de pago presencial con Bizum.

273.000
operaciones

122.000
pagos de apuestas

151.000
cobros de premios

volumen asociado de
37,5
millones de €

2,5
millones de €
en pagos

35
millones de €
en cobros de premios

Evolución en las funcionalidades y casos de uso en 2023

Pagos en Comercio Electrónico

El **pago en comercio electrónico** con Bizum ya está disponible en todas las entidades adheridas.

- Durante 2023, el pago en comercio electrónico con Bizum ya estaba disponible en todas las entidades adheridas y **se ha continuado con la migración hacia la experiencia de usuario con solicitud de pago, basada en la autenticación de la compra en la aplicación bancaria del usuario**. Al cierre de 2023, prácticamente todas las entidades ya tenían disponible esta modalidad de finalización del pago, lo que supone el 98% del total de usuarios de Bizum, y está previsto que dicha migración culmine en todas las entidades durante los primeros meses de 2024.





- Además, se ha avanzado en la definición de **nuevas operativas** para completar el servicio, como pagos recurrentes y suscripciones, que estaran disponibles por parte de las entidades a lo largo de 2024.



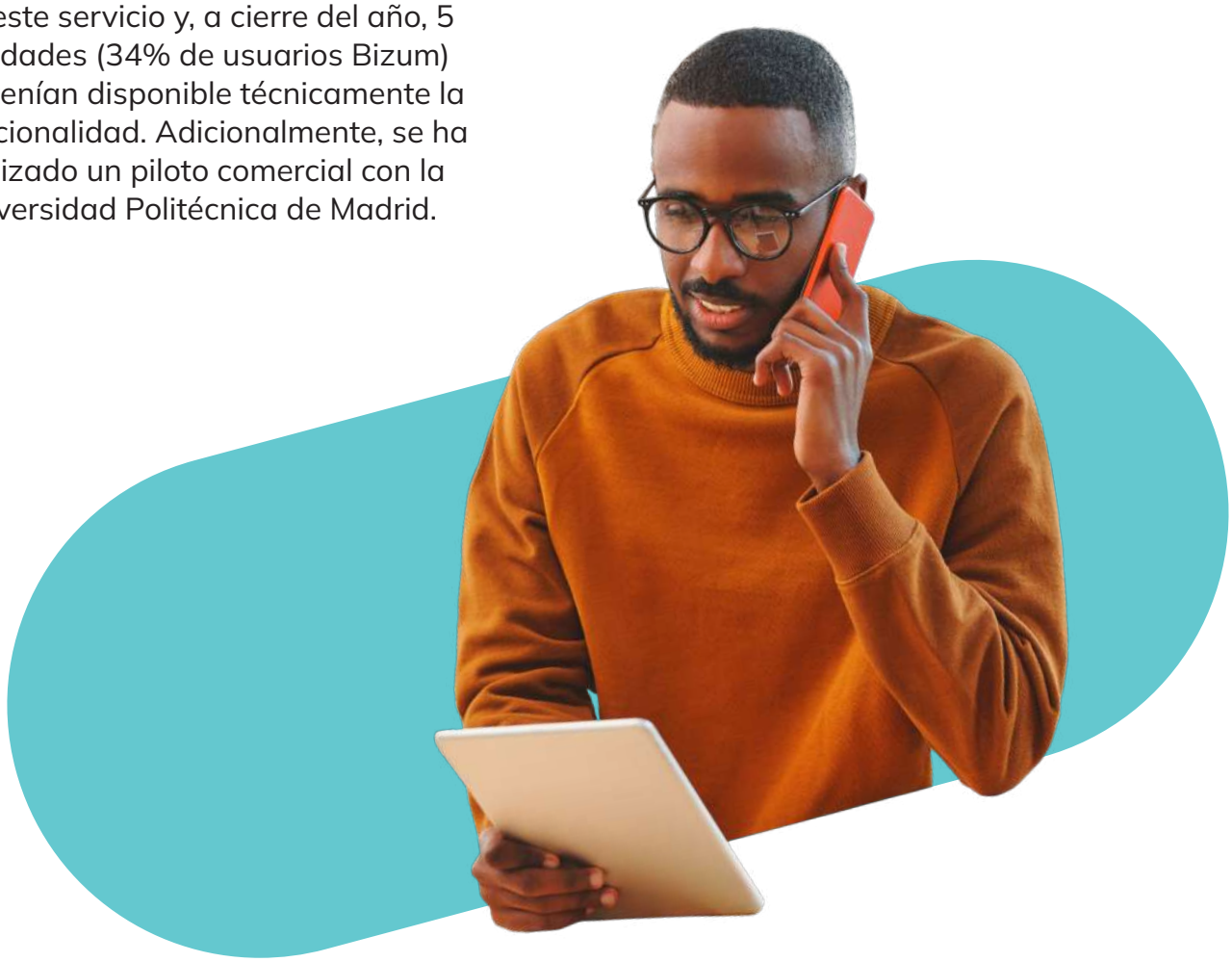
Pagos Presenciales

- Bizum ha continuado el desarrollo de la solución de pago presencial en comercios físicos, poniendo el foco en la experiencia de cliente con tecnología basada en NFC. Se ha trabajado en el ámbito técnico de la operativa y posible calendario de disponibilidad por parte de las entidades.

Nuevas funcionalidades y casos de uso

- Bizum continuado trabajando en la extensión del **Identificador Digital Bizum** que permitirá a los usuarios el registro y acceso a servicios y comercios online de forma segura, rápida y sencilla, tan solo aportando su número de teléfono asociado a Bizum. Así, durante 2023, se ha avanzado por parte de las entidades en el desarrollo de este servicio y, a cierre del año, 5 entidades (34% de usuarios Bizum) ya tenían disponible técnicamente la funcionalidad. Adicionalmente, se ha realizado un piloto comercial con la Universidad Politécnica de Madrid.

- Durante 2023, se ha avanzado en la disponibilidad de la vertiente del servicio que permite el envío de fondos de **empresas a usuarios.** El servicio está completamente disponible, ya con las primeras aplicaciones operativas en empresas (principalmente, para el envío beneficios y premios a sus clientes).



Popularización de la marca y conocimiento del usuario

El objetivo de Bizum es seguir ofreciendo y mejorando el servicio, mantener y potenciar los atributos de seguridad, comodidad, rapidez; y fortalecer los canales y la comunicación directa con los bizumers. Para ello, se han llevado a cabo diferentes iniciativas dirigidas a:

- Dar a conocer el servicio y fomentar su buen uso.
- Conocer a los usuarios y sus posibles necesidades, lo que permitirá seguir mejorando el servicio, tanto a las entidades como a sus clientes.



Popularización de la marca



Bizum ha mantenido una **presencia continua en redes sociales** como forma inmediata y directa de estar en contacto con los usuarios, siempre con un enfoque honesto y transparente. Con una comunidad cada vez más amplia y fiel, Bizum cerró 2023 doblando su número de seguidores, con **una comunidad de más de 172.000 usuarios (19% de crecimiento frente al cierre de 2022)**. Es especialmente destacable el **crecimiento en X (antes Twitter), en el que la comunidad ha crecido más de un 60% en un solo año** hasta los más de 52.000 seguidores.

De este modo, a través de sus perfiles y blog corporativo, Bizum ha:

- **Incrementado los contenidos que refuerzan la importancia de la seguridad y conocimiento del servicio,** y que informan sobre la correcta utilización de Bizum como forma segura de pago en comercio electrónico, sobre todo en los momentos de mayor intensidad comercial como las Rebajas, Vuelta al cole, Black Friday, Cyber Monday y Navidad.
- **Participado en acciones solidarias** de diferentes organizaciones, difundiendo sus campañas de captación de donaciones y animando a donar a los usuarios.
- Dado **visibilidad a los comercios adheridos**, colaborando con más de 30 comercios a lo largo del año.
- Respondido a las **dudas de los usuarios**, que en numerosas ocasiones acuden a los perfiles en las redes sociales para hacer sus consultas.
- Dado **visibilidad a la marca y sus atributos**, fortaleciendo su asociación a los diferentes casos de uso a través de su participación en foros, eventos, y en actividades de promoción.

Además, Bizum ha participado el diversos foros y encuentros como **Retail Forum, Revolution Banking, Next ePayments,** etc. con el objetivo de seguir ampliando el conocimiento del servicio por parte de comercios, profesionales y público en general.

Conocimiento del usuario



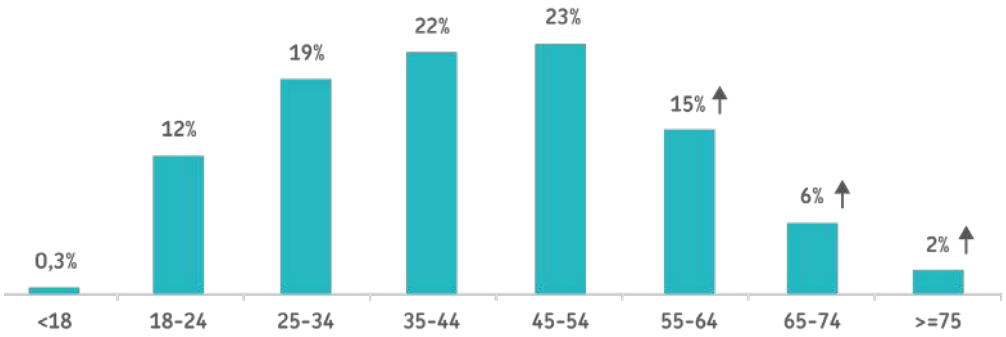
Con el objetivo de detectar posibles vías de mejora, para Bizum es fundamental conocer a los usuarios y sus necesidades y expectativas respecto al servicio:

Perfil de usuario

De acuerdo con los últimos datos disponibles, el perfil por tramo de edad de los usuarios es muy amplio.

Ya hay usuarios <18 años pero suponen un % reducido en comparación con el resto de franjas

PERFIL BIZUM POR EDADES 2023



Actualmente, ya hay entidades que ofrecen el **servicio a menores y Bizum cuenta usuarios por debajo de los 18 años**, aunque es un porcentaje reducido en comparación con el resto de las franjas de edad. A pesar de que el perfil se ha ido rejuveneciendo progresivamente, en los últimos tres años **ha aumentado el porcentaje de usuarios en el tramo por encima de 45 años**.

Asimismo, según estudios de mercado, los usuarios de Bizum son claramente digitales, muy activos en canales móviles y pagos on-line. Destaca también la penetración de Bizum sobre la población nacional total, siendo muy relevante en los tramos de 18-24, 24-35 y 35-44 donde el 84%, **el 88% y el 80% de la población nacional son usuarios de Bizum.**

PENETRACIÓN POR FRANJAS DE EDAD

EDAD	PENETRACIÓN
18-24	87%
25-34	91%
35-44	83%
45-54	73%
55-64	55%
65-74	33%
>=75	11%

Penetración calculada según los datos publicados por el INE 2023.

Comunidad de Bizutesters

Un total de 300 usuarios realizan tests de servicio y dan periódicamente opinión externa sobre nuevos proyectos, lo que permite evaluarlos y perfeccionarlos.

Estudio de la salud de marca

Bizum encarga estudios periódicos a empresas independientes para conocer la percepción y opinión de los ciudadanos sobre el servicio. Estos estudios revelan la alta preferencia por la marca y una gran identificación con sus principales valores.

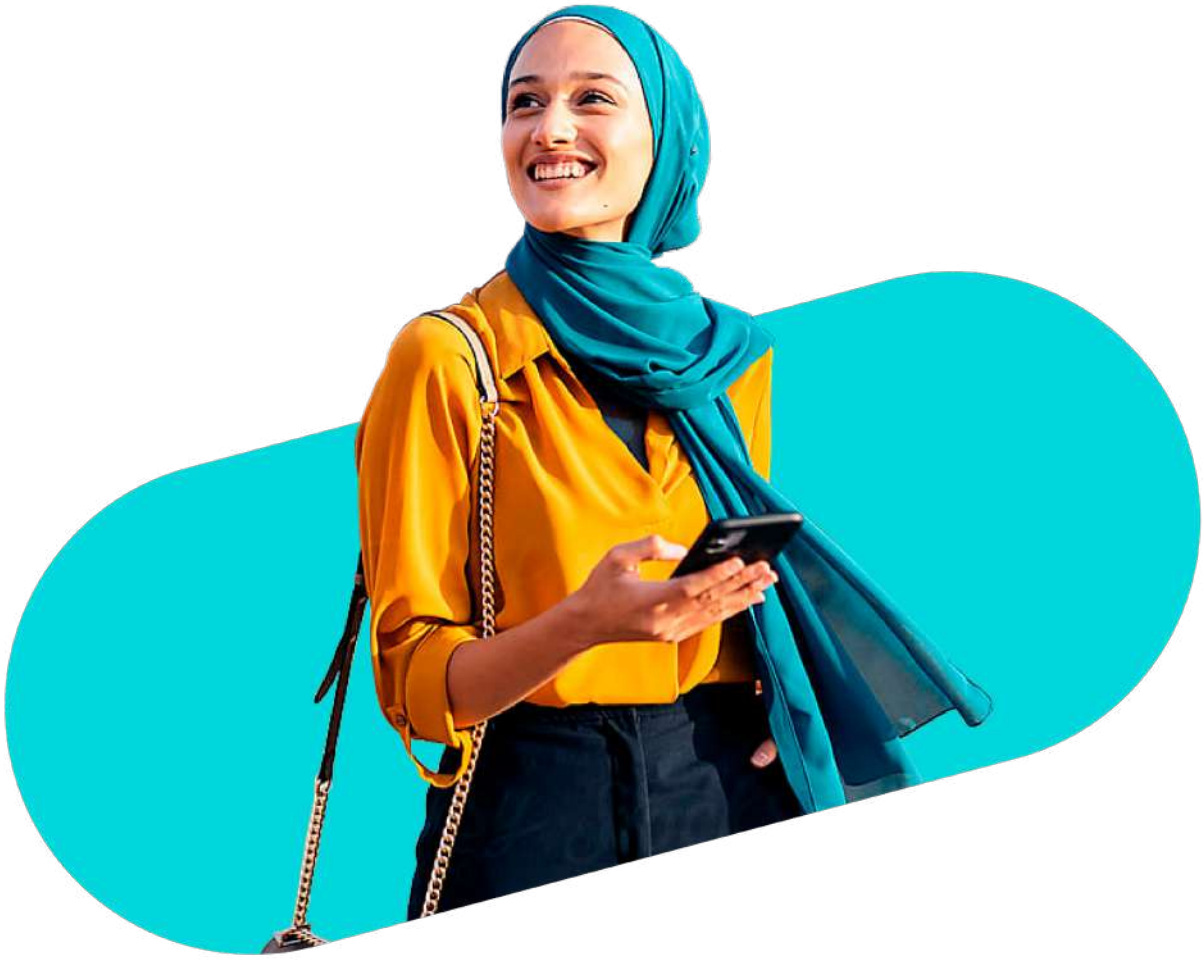
Reconocimientos

Bizum ha sido reconocido durante 2023 con diferentes galardones:

- **Premio Rankia 2023.** Bizum fue elegida por quinta ocasión (cuarta consecutiva) como mejor producto Fintech bancario en los premios que entrega la comunidad de Rankia.
  I Premios Business Insider, en la categoría de “Solución Tecnológica”.

- **Premio Nacional de Creatividad José María Ricarte e**n calidad de empresa, entregado por el Gremi de Publicitat, Comunicació i Màrqueting de Catalunya, en “reconocimiento es un testimonio de su excepcional contribución a su papel en la historia y cómo ha transformado la manera de pensar y vivir de la gente”.

- **Premios Capital 2023**, en la categoría de Fintech del año.



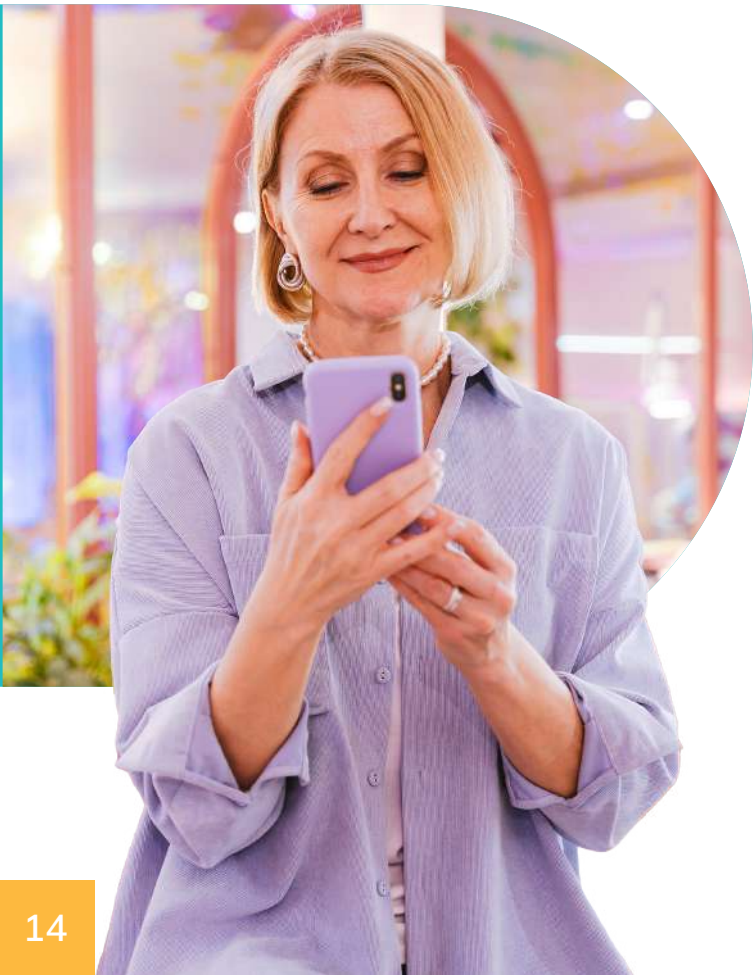
La contribución de Bizum a los ODS

En el marco de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Bizum está claramente comprometida con su papel para promover la inclusión financiera y la digitalización sostenible como forma de reducir desigualdades y crear un entorno que fomente la igualdad de oportunidades para todos.

Los criterios ESG están muy presentes en la actividad de Bizum, tanto en políticas y medidas implantadas en 2023, como en aquellas que se están desarrollando para los próximos años.

Los principales ODS presentes en las acciones de Bizum, en su política interna y en el impulso de un cambio positivo en la sociedad, son los siguientes:







Reducción de las desigualdades y educación

- La **inclusión digital y financiera** está en el corazón del servicio que ofrece Bizum, desde el propio concepto de simplificar la realización de pagos inmediatos a través del móvil y de ofrecer una alternativa fácil, rápida y segura, por ejemplo, para aquellas zonas rurales donde no hay servicios financieros próximos o para algunos colectivos como el de las personas mayores.

- Durante 2023, se mantuvieron los proyectos de **mejora de la accesibilidad de la web y de la atención al usuario** desde todos los canales de Bizum: Web, bot, redes sociales y buzón.

- **Blog Bizum**. A través de su blog, Bizum difunde y explica diferentes conceptos y detalles prácticos sobre su funcionamiento, así como otros conceptos generales sobre educación financiera.







Bienestar, igualdad de género y condiciones de trabajo

- **Salud y bienestar.** Bizum cuenta con una política de salud y bienestar para sus trabajadores, con medidas para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados, así como la flexibilidad y el teletrabajo.

- **Igualdad de oportunidades.** En Bizum se fomenta la igualdad de oportunidades, proporcionando formación a los empleados y un plan de carrera adaptado.

- **Inclusión.** Bizum ha renovado su acuerdo con la FELGTBI+ a través del programa EMIDIS, que evalúa y asesora a las empresas en su gestión de la diversidad e inclusión LGTBI.

- **Talento.** Bizum forma parte del Programa de Mentoring de Excelencia para el Desarrollo del Talento STEM Femenino de AMETIC y la Real Academia de Ingeniería, para apoyar el papel de las mujeres en el acceso a carreras relacionadas con la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, tradicionalmente asociadas a profesiones masculinas.





Cuidado del medioambiente

- **Reciclaje y ahorro de energía.** Bizum cuenta con una política de reducción de uso de plásticos, separación del 100% de los residuos para reciclaje y ahorro de papel y otros consumibles en la oficina, así como en el modo sostenible de la web. En sus viajes, los empleados priorizan medios de transporte de menor impacto como el tren.
- **Eficiencia energética y gestión de residuos.** La sede de Bizum se encuentra en un edificio con medidas de eficiencia energética y de gestión adecuada de los residuos.





Apoyo a causas sociales y alianzas



- **Bizum.help,** creada en marzo de 2022, es una plataforma que da visibilidad a diferentes causas sociales. Con el objetivo de ayudar a ayudar, Bizum. help permite a las organizaciones que ya disponen de un código Bizum la creación de causas específicas, y también facilita a cualquier usuario encontrar causas afines para realizar su donación.

- **Desde Bizum también se da visibilidad a las diferentes organizaciones.** Este año, la campaña *Números Que Importan*, dirigida a incrementar el conocimiento del servicio de donación y dar visibilidad a los códigos de Bizum en colaboración con una selección de entidades sin ánimo de lucro, ha tenido como resultado 1,1 millones de euros donados y ha sido reconocida con el premio internacional Luum como caso de éxito.

- **Apoyo a organizaciones solidarias y deportivas**. En su esfuerzo por contribuir a la sostenibilidad social, Bizum ha realizado donaciones a la Fundación Inocente Inocente, así como patrocinado a los clubes deportivos Voleibol Pinto y Club Peñagrande.

- **Alianzas**. Bizum ha mantenido sus alianzas en todos los niveles, sectoriales y con otras instituciones y entidades.

Bizum forma parte de distintas alianzas del sector como la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), la Asociación Nacional de Marketing, Alastria, APD o AEMETIC.

En 2023, se ha continuado con los compromisos adquiridos en la firma del Pacto Digital para la Protección de las Personas de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).



Objetivos 2023 y líneas de actuación

Las perspectivas para 2024 mantienen las expectativas de crecimiento de Bizum. Se espera cerrar el año con unas cifras cercanas a las siguientes:

28 millones de usuarios

80.000 comercios online

1.000 millones de operaciones entre particualres

60 millones de € en compras en comercios online



En 2024, las entidades Bizum continuarán incorporando nuevas funcionalidades que seguirán extendiendo el uso de Bizum. Para ello, se continuará trabajando sobre las líneas de actuación marcadas en el Plan Estratégico 2022-24:

1

Hacer de Bizum una solución de **PAGO INTEGRAL** que permita a sus entidades avanzar en la digitalización de los pagos de sus clientes a través de:

La **ampliación comercial de los pagos en comercio electrónico** mediante nuevas operativas de pago con Bizum.

La extensión del **pago presencial con Bizum** dando continuidad a la primera experiencia presencial realizada con QR en Loterías y Apuestas del Estado y priorizando el desarrollo de este caso de uso basado en la tecnología NFC para pagos sin contacto con Bizum en comercio físico. Para ello, se buscará adaptar la solución a las distintas necesidades y preferencias de usuarios finales y comercios, promoviendo también el desarrollo de nuevos servicios de valor añadido en la experiencia de compra en tienda.

La adopción de **casos de uso adicionales de pago con Bizum**, como el pago y cobro de autónomos y pequeños comercios o de empresas a sus clientes (a disponible en algunas entidades); o los pagos y cobros de empresas a sus clientes con Bizum.

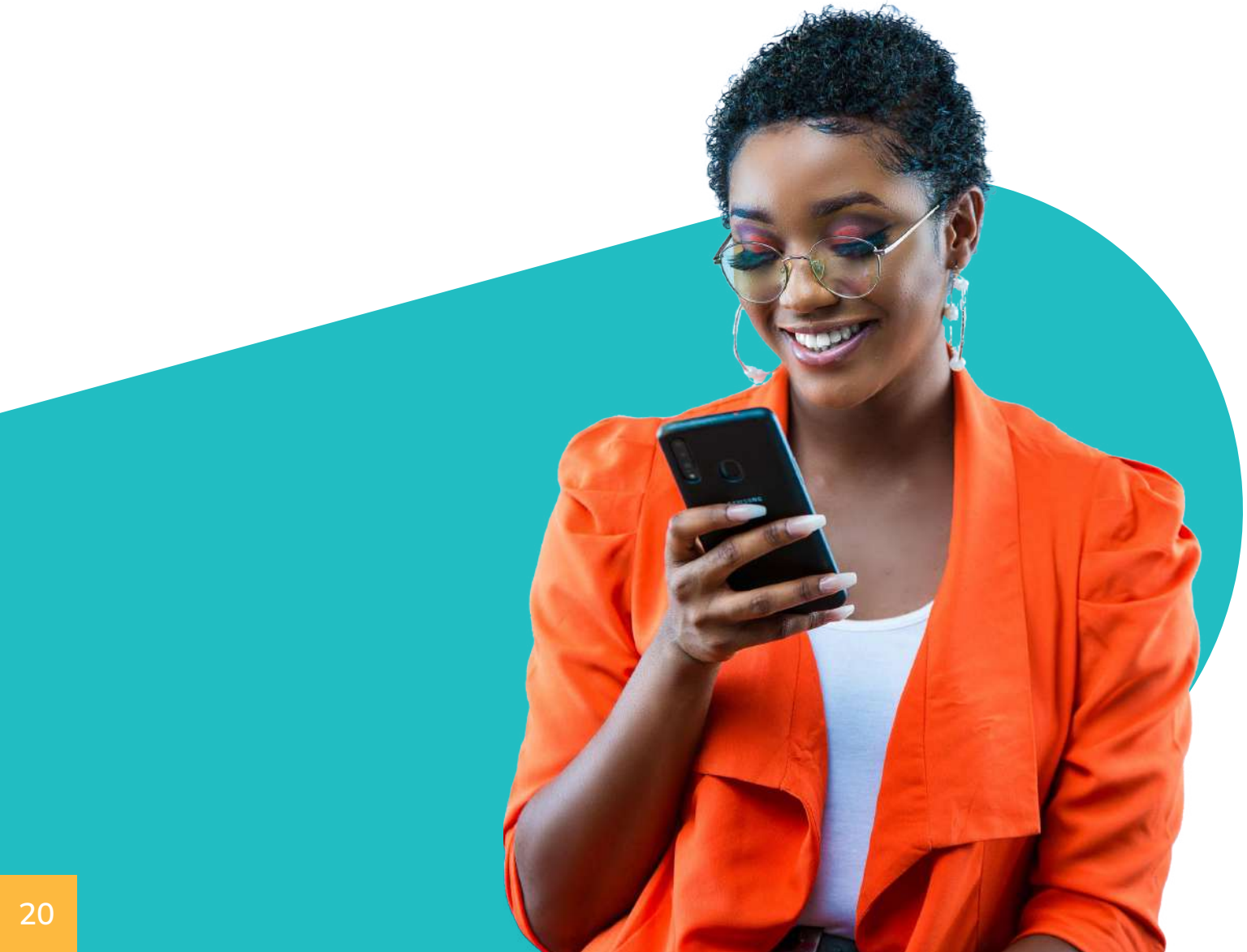
2

Generar un **ECOSISTEMA DIGITAL** en torno a Bizum, liderado por sus entidades, para dar valor a sus clientes en un entorno abierto:

Apoyando el **despliegue generalizado Identificador Digital Bizum** en consonancia con el futuro ecosistema de identidad digital europeo (tras la aprobación de la enmienda de la Comisión Europea sobre eIDAS).

Continuando con la **colaboración y manteniendo un rol activo de Bizum en iniciativas de trabajo y consultas regulatorias a nivel europeo** (Euro digital, reglamento de pagos europeo y propuestas del mejoras sobre transferencias inmediatas para su adecuación a los casos de uso en comercios).

Avanzando en la creación y aprovechamiento de las **oportunidades de internacionalización** para la consolidación de Bizum como una solución de pago europea.





3 Garantizar y potenciar el compromiso con la **SOSTENIBILIDAD** de la compañía en todos los ámbitos (empresarial, social y medioambiental) y la correcta gestión del riesgo.

4 Potenciar la **RELEVANCIA EN EL MERCADO** de Bizum, manteniendo la actividad en redes y medios, explorando nuevas líneas de comunicación, favoreciendo la inclusión digital y financiera, y apostando por la extensión del servicio en nuevos segmentos de edad.

5 Seguir evolucionado la **INFRAESTRUCTURA** de Bizum, en alianza con los socios tecnológicos, en un marco de mejora continua del servicio y de sus procedimientos operativos.



bizum