



GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

**“LA TRANSFORMACION DE LA
BANCA TRADICIONAL A LA
BANCA ONLINE”**

**JUAN SOLOAGA CALDERÓN DE
LA BARCA**

**FACULTAD DE COMERCIO
VALLADOLID, JULIO DE 2020**



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

GRADO EN COMERCIO

CURSO ACADÉMICO 2019/2020

TRABAJO FIN DE GRADO

**“LA TRANSFORMACION DE LA
BANCA TRADICIONAL A LA
BANCA ONLINE”**

**Trabajo presentado por: JUAN SOLOAGA
CALDERÓN DE LA BARCA**

Firma:

Tutor: MARÍA JUSTINA CASADO FUENTE

Firma:

FACULTAD DE COMERCIO

Valladolid, Julio de 2020

Índice:

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1 ¿POR QUÉ LA BANCA ONLINE?	6
1.2 AGRADECIMIENTOS	7
2. DE LA BANCA TRADICIONAL A LA BANCA ONLINE	7
2.1 HISTORIA DE LA BANCA.....	8
2.2 DIFERENCIAS ENTRE LA BANCA TRADICIONAL Y LA BANCA ONLINE.....	11
3. NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA ONLINE.....	12
3.1 PAGO DIGITAL.....	15
3.2 MONEDEROS DIGITALES (WALLET).....	17
3.3 CROWDFUNDING	18
3.4 BIZUM	19
3.5 HALCASH	20
3.6 VERSE APP	22
3.7 TWYP CASH.....	23
4. COMPETIDORES DE LA BANCA ONLINE	24
4.1 GRANDES TECNOLOGÍAS COMO COMPETENCIA.....	24
4.2 NUEVOS COMPETIDORES: LAS FINTECH	29
4.3 COOPERACIÓN ENTRE LAS FINTECH Y LAS ENTIDADES BANCARIAS	33
5. CLIENTES/PÚBLICO DE LA BANCA ONLINE.....	33
6. OPORTUNIDADES Y RETOS DE LA BANCA ONLINE	36
6.1 OPORTUNIDADES.....	37
6.2 RETOS	38
7. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA BANCA ONLINE	42
8. BANCA ONLINE DURANTE EL COVID-19.....	44
9. ESTUDIO DE LA ENCUESTA “USO DE APLICACIONES BANCARIAS”	46
10. CONCLUSIONES	57
11. BIBLIOGRAFÍA.....	59

Índice de ilustraciones:

- Gráficos:

GRÁFICO Nº 1: “USUARIOS DE SMARTPHONE”	15
GRÁFICO Nº2: “FUNCIONAMIENTO CROWDFUNDING”	19
GRÁFICO Nº3: “CONOCIMIENTO PLATAFORMAS DIGITALES SEGÚN ENCUESTA”	24
GRÁFICO Nº4: “VALOR DE AMAZON”	28
GRÁFICO Nº5: “RENDIMIENTO GIGANTES TECNOLÓGICOS 2019”	29
GRÁFICO Nº6: “INGRESOS DE LOS GIGANTES DE INTERNET”	29
GRÁFICO Nº7: “INVERSIONES EN FINTECH EN EUROPA EN 2019”	32
GRÁFICO Nº8: “FINTECH ESPAÑA 2019”	32
GRÁFICO Nº9: “USUARIOS BANCA ONLINE EN ESPAÑA 2006-2019”	34
GRÁFICO Nº10: “EDAD USUARIOS DE LA BANCA ONLINE”	35
GRÁFICO Nº 10: “IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA”	41

- Imágenes:

IMAGEN Nº1: “BANCA TRADICIONAL VS BANCA ONLINE”	10
IMAGEN Nº2: “PAGO MEDIANTE APPLE PAY”	26
IMAGEN Nº3: “FUNCIONAMIENTO APPLE PAY”	26
IMAGEN Nº4: “FUNCIONAMIENTO DEL BIG DATA”	38

- Tablas:

TABLA 1: “Nº DE USUARIOS DE INTERNET”	13
TABLA Nº2: “COMPARACIÓN ENTRE BIZUM Y HALCASH”	21
TABLA Nº3: “VIVIENDAS CON ACCESO A INTERNET”	34
TABLA Nº4: “VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA BANCA ONLINE”	43

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este TFG es hacer un análisis de la transformación del sector financiero tradicional a un nuevo concepto de banca online. Este tema me generó interés ya que soy una persona que me gusta la tecnología y que tiene afinidad por el mundo financiero y pensé que es un tema de total actualidad y con un futuro muy prometedor. Además, considero que la realización de este trabajo me ha otorgado una formación extra a mayores de la recibida durante mi etapa universitaria.

En este trabajo tratamos los avances del sector financiero digital desde el punto de vista de una persona que pertenece a una generación que ha crecido ligado a las nuevas tecnologías, pero tratando que sea de fácil entendimiento y seguimiento para cualquier futuro lector que no tenga un conocimiento completo en cuanto al ámbito tecnológico financiero.

El objetivo de este TFG es hacer un breve paso por la historia de la banca tradicional y observar como influye con el paso del tiempo, la cultura digital. Después de esto, haremos un análisis mas profundo de la banca online, observando los nuevos servicios que nos ofrecen las entidades, el perfil del cliente digital, la competencia que ha aparecido al sector financiero y las ventajas e inconvenientes del nuevo concepto de banca.

Como complemento a este trabajo, he realizado una encuesta donde el propósito ha sido recopilar información sobre el uso de las aplicaciones bancarias de las distintas entidades financieras. La encuesta ha sido desarrollada mediante los formularios de Google y ha sido respondida en su mayoría por gente joven; amigos, compañeros... pidiendo también ayuda para responderla a familiares y a mis amigos para que se la pasen a sus padres o abuelos, buscando obtener información de cualquier grupo de edad.

1.1 ¿Por qué la banca online?

He decidido realizar este trabajo sobre la banca online ya que es un sector que va al alza y no tiene techo. Además de esto, es de total actualidad y cada día surgen nuevas empresas o plataformas dentro de este sector.

La tendencia digital de la sociedad hoy en día favorece que este sector no pare de crecer, además cada día aparecen nuevas plataformas y diferentes modos de competencia al sector financiero lo que hace que sea un tema muy interesante.

1.2 Agradecimientos

La realización de este TFG no hubiera sido posible gracias a determinados factores y a determinadas personas que me han ayudado desde hace tiempo.

En primer lugar, agradecer a mi familia por su ayuda y su apoyo durante toda mi vida, aceptando mis decisiones y animándome a estudiar o dedicarme a lo que verdaderamente me guste, pero siempre dando lo mejor de mí, ya que el esfuerzo y los modales no se negocian. Sin ellos y sin la educación que me han dado todo esto no hubiera sido posible.

También agradecer a mis amigos más cercanos, quienes siempre han estado a mi lado cuando me ha hecho falta y me han animado cuando lo he necesitado, dándome su sincera opinión y su apoyo cuando la he pedido.

También quiero agradecer al rugby, deporte que he practicado desde los 8 años gracias a que mi padre también lo practicó. Donde he vivido los mejores momentos de mi vida, he conocido a mis verdaderos amigos y me ha enseñado que valores como el esfuerzo, el trabajo en equipo, el sacrificio y la generosidad me pueden ayudar mucho en cualquier ámbito de mi vida. También a organizar mis tareas y obligaciones para poder compaginar mi vida académica y deportiva sin tener que dejar ninguna de lado.

También y no menos importante, me gustaría agradecer a mi tutora Justina la asistencia y trato que me ha dado y su ayuda constante durante la realización de este TFG.

Gracias a los anteriormente mencionados también, porque durante este confinamiento tan duro para todos, habéis estado a mi lado, me habéis animado a realizar este trabajo y os habéis ofrecido en todo momento a ayudarme cuando hiciera falta.

2. DE LA BANCA TRADICIONAL A LA BANCA ONLINE

La banca online es la forma mediante la cual se hace referencia a todo el contenido y actividades financieras que podemos llevar a cabo por medio de dispositivos informáticos con conexión a internet. Este tipo de banca tiene entre sus objetivos principales que el cliente pueda controlar sus finanzas o realizar operaciones financieras de manera rápida y sencilla y por medios que tenga al alcance de su mano con conexión a internet sin la necesidad de acudir a una oficina física.

El término de banca online, no debe confundirse con banca electrónica.

- Banca electrónica: son aquellas actividades que se realizan por medios electrónicos como por ejemplo los propios cajeros, los teléfonos y otras redes de comunicación.
- Banca online: la banca online comprende aquellas actividades que se llevan a cabo por medios con conexión a internet como puede ser un Smartphone, una Tablet o un ordenador.

En resumen, la banca online es una nueva forma de llevar a cabo las actividades financieras que siempre han existido, de manera mucho más rápida y al alcance de nuestra mano.

2.1 Historia de la banca

La aparición de los bancos está ligada a la aparición de las organizaciones humanas debido a una razón principal, siempre se necesita alguien que financie los proyectos que tenemos.

Se conocen registros en los que aparecen préstamos en Babilonia, realizados por sacerdotes a comerciantes, durante el Siglo XVIII a.C. Los bancos más importantes se encontraban en los grandes templos y quienes realizaban la función de banqueros eran obviamente los sacerdotes. Estos sacerdotes, se encargaban de hacer fructificar el dinero que recibían en depósito por los préstamos a particulares o a ciudades.

El nombre del primer banquero individual del que hay registros es Pythius de Lidia, procedente de Asia Menor allá por el Siglo V a.C. Un siglo más tarde, se dió el caso de un esclavo que se convirtió en el banquero más rico y famoso de toda Grecia, Pasión, en el año 371 a.C.

Estos primeros bancos desarrollaban varias actividades, entre las que destacan la acuñación de moneda, la recaudación de impuestos y obviamente, las actividades de carácter bancario como son operaciones de cambio y de crédito.

Mientras, en el mundo romano, el pueblo de agricultores recurrió al “mutuum”, es decir, al crédito mutuo, aunque más tarde acabaron adoptando el modelo griego de bancos.

En la Edad Media se dieron muchos cambios hacia el término del siglo XI. En la conquista de Inglaterra por los normandos, poniendo fin a una época de grandes invasiones, se asentó la presencia cristiana en el Mediterráneo. Debido a su interés por

la innovación y los intercambios se redescubre la banca después de haber sido prohibida a los laicos por Carlomagno, ya que estos prestaban, pero cobrando un interés.

Las ferias medievales contribuyeron al crecimiento de la banca de una manera peculiar: se expedían documentos disponibles en otras ferias, a cambio de divisas. Estos documentos los expedían los cambistas y podían ser cobrados en otra feria en un país diferente o en una feria del futuro en el mismo lugar.

Entre los siglos XII y XIV se da un renacimiento muy importante de los bancos gracias sobretodo a hombres de negocios del norte de Italia que desarrollaban operaciones de cambio. De esta manera muchos comerciantes recurrían a los bancos para tratar sus negocios con terceros y estos, por una comisión, los representaban o se comprometían en nombre de ellos, siendo banqueros y comerciantes al mismo tiempo.

A principios del 1100, se necesitaba transferir grandes cantidades de dinero para financiar las Cruzadas, esto estimuló el resurgimiento de la banca en Europa occidental. Años más tarde, sobre el 1156 en Génova, dos hermanos tomaron prestadas 115 libras genovesas y mediante un acuerdo, prometieron reembolsar a los agentes del banco de Constantinopla, una suma cercana a los 460 bezantes un mes después. Esto se conoce como los primeros contratos de divisas.

Aparece el primer banco moderno en Génova (Italia), fundando en el año 1406 y bajo el nombre Banco di San Giorgio. Después de este, aparecen bancos en la época del renacimiento en ciudades como Venecia, Pisa, Florencia y también en Génova.

Tanto Carlos I como Felipe II, tuvieron como banqueros a los Welser y a los Fúcares de Augsburgo. Tras el asedio de Amberes, el centro financiero se traslada a Ámsterdam hasta la Revolución Industrial. Más tarde en 1609, se fundó en Ámsterdam el banco Wisselbank Amsterdamsche. Las oficinas bancarias se establecieron en los centros de comercio, estos centros fueron durante el siglo XVII los puertos de Ámsterdam, Hamburgo y Londres. Durante esta época, era posible que los particulares que quisieran participasen en el lucrativo comercio de las Indias Orientales, mediante la compra de letras de crédito de los bancos, con la finalidad de financiar estos viajes y expediciones.

En los siglos XVIII y XIX la actividad bancaria sufre un crecimiento muy notorio. Los bancos ejercen un papel fundamental en cuanto al movimiento de monedas de oro y plata, basado en el papel moneda que era canjeable por sus tendencias.

Ya en el siglo XX se establece una regulación financiera en prácticamente todos

los países. Con esto se buscaba una estabilidad económica general y que los clientes tuvieran garantías, instaurando una serie de normas mínimas de la actividad bancaria y la competencia financiera y así evitar o enfrentar las posibles quiebras bancarias en caso de darse una situación de crisis económica.

Ahora vamos a centrarnos en la entrada en escena de la banca digital. Este tipo de banca es aquella a la que se accede únicamente mediante internet. El proceso de la transformación de la banca se dio en muy poco tiempo, pasando de ser una extraña innovación a un elemento indispensable en cada hogar.

La primera conexión a internet que se experimentó en España se dio a principios de los 90, debido al programa IRIS (Interconexión de Recursos Informáticos) y a un servicio experimental que conectó cuatro centros de diferentes sitios de España al mismo tiempo. Se crea entonces la Red Iris, la cual es la encargada de la Interconexión de Recursos Informáticos de las universidades y centros de investigación españoles.

En el año 1991, hay mas de 1.000 ordenadores conectados y registrados bajo “.es”, donde destacan universidades reconocidas como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Barcelona y la Universidad Politécnica de Madrid. El desarrollo de Internet en España continúa creciendo, cada vez son mas instituciones las que usan internet, se crean plataformas como Infovía en 1995 que acerca el internet al gran público.

Aparece entonces la primera modalidad de banca online en España por medio de Bankinter en el año 1996. Desarrollaron un servidor que permitía facilitar información acerca de productos y servicios del banco a cualquier persona en cualquier punto del mundo.

Imagen nº1: “Banca tradicional vs banca online”



Fuente: Blog “La caverna cibernética”

En la actualidad, la cultura digital ha hecho que todas las entidades hayan optado por desarrollar su versión online. Esto se debe a un aumento masivo del uso de internet por parte de la sociedad. También está ligado a que la tendencia actual de los usuarios es no acudir tanto a las sucursales como lo hacían antes, lo que ha supuesto a los bancos un gasto de inversión en desarrolladores para las plataformas digitales, pero, por otro lado, un ahorro o recorte al prescindir en algunas sucursales de personal.

2.2 Diferencias entre la banca tradicional y la banca online

Si hablamos de diferencias entre la sede física y la banca digital hay un matiz claro: las personas que optan por la banca online son aquellas para las que la inmediatez y la disponibilidad prevalece sobre lo clásico o tradicional. Aquel público que aún sigue recurriendo a la banca tradicional es porque temen que las gestiones a través de internet sean complicadas o superen sus conocimientos. Ante este problema, los bancos o entidades tratan de ofrecer una banca digital sencilla, intuitiva, en la que los trámites son mas amenos y directos en comparación con los que hay en la sede física. A mayores de esto, están mejor explicados y con más detalle y si se tuviera alguna duda momentánea, no tenemos mas que consultar la aplicación o web de nuestra entidad en el teléfono móvil o ordenador.

Con todos los cambios y avances que ha habido en el ámbito tecnológico se han dado unas diferencias claras entre la banca tradicional y la online. Estas diferencias no hacen que una sea mejor que otra, esto lo trataré más adelante en las ventajas e inconvenientes de ambas, sino que se complementen.

A día de hoy si que hay una cosa clara y es que, los usuarios que optan por la banca online son aquellos que prefieren la inmediatez y la disponibilidad por encima de la tradición.

Algunas de estas diferencias de las que hablamos son:

- No hay papeleos: Aquellos trámites llenos de hojas repletas de información son historia. Ahora los trámites son mucho más sencillos y también mas rápidos. Esto se debe a la reducción del total de documentos y también a la firma digital con la que se verifica la contratación del producto o servicio en concreto.
- El modo de acceso: Mientras que, suponiendo el caso de querer solicitar una

financiación con cierta entidad, tendríamos que ir a la oficina y en caso de querer compararla con otra entidad, desplazarnos a esta otra; con la banca online se puede hacer de manera rápida y eficaz, aunque la financiación que te van a ofrecer será la misma ya sea presencial que de manera online.

- Posición del cliente: El uso de internet se ha extendido de manera muy importante a hogares, personas, empresas...es decir, a prácticamente todo lo que nos imaginamos. La mayor parte de los clientes de un banco se ha actualizado y ahora usan los servicios virtuales que este les ofrece. Este tipo de clientela suele ser mas joven, pero queda mucha gente mayor que desconoce o no sabe emplear estos medios digitales y sigue utilizando los servicios mas tradicionales de la banca en sus sucursales.
- Tipo de soporte: La principal diferencia entre la banca tradicional y la banca online, es que esta última nos ofrece soporte disponible las veinticuatro horas del día durante los siete días de la semana, mientras que el cliente mas tradicionalista tiene limitado su acceso a los servicios de la sucursal bancaria, adaptándose al horario de apertura de las oficinas en solo cinco días de la semana.
- Trato al cliente: Aquí no cabe duda de que en la banca tradicional el trato siempre será mucho mas cuidadoso, mas cercano y más directo. En cambio, en la banca digital es un trato más frio, donde el mayor acercamiento se produce en una posible llamada telefónica.
- Rapidez y variedad de las consultas: Por medio de las aplicaciones que nos ofrecen las entidades, realizar consultas de cualquier tipo se hace de manera mucho más rápida que en la banca tradicional. Además, la banca online nos permite mediante un par de clics tener la posibilidad de acceder a nuestros datos o descargar operaciones, mientras que, en la banca tradicional, las consultas se ven condicionadas a un mayor tiempo de espera.

3. NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA BANCA ONLINE

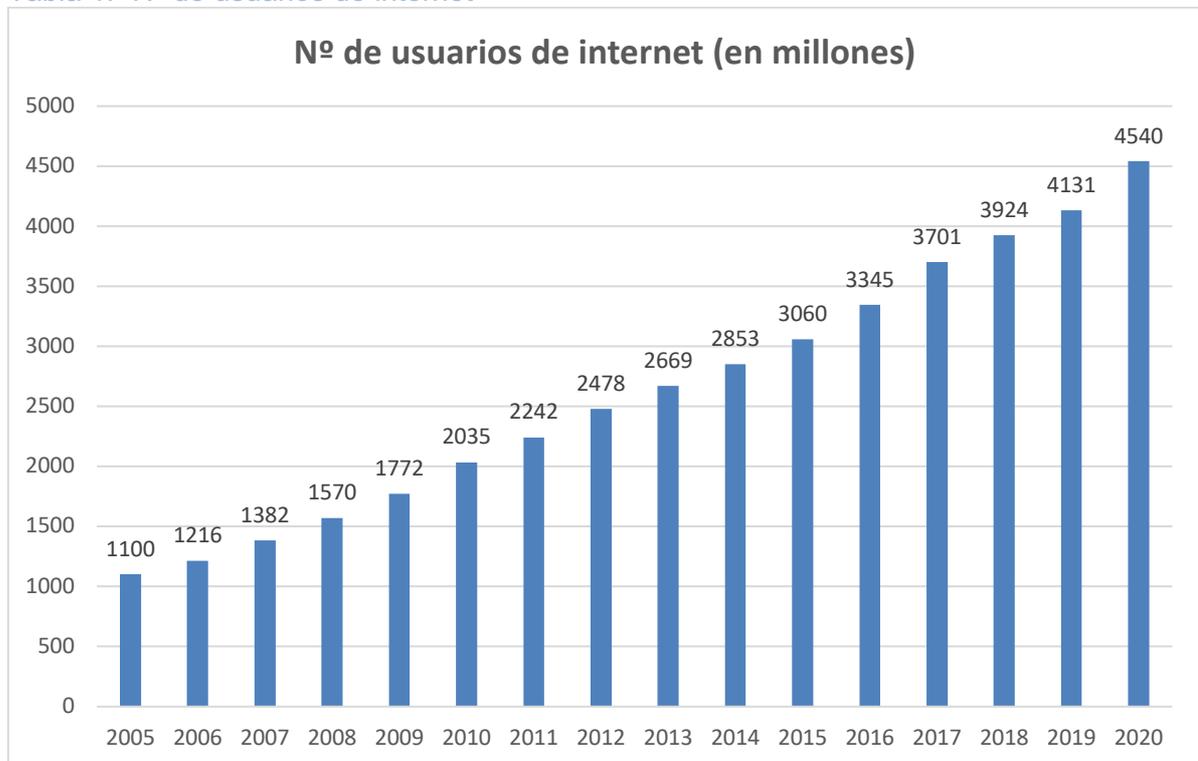
Dejamos de lado la banca tradicional para centrarnos en el día a día, en la banca online. No es ninguna novedad que este tipo de banca está muy de actualidad y también va a más. A raíz del lanzamiento del primer iPhone en 2007 en España, el uso de los Smartphone cada vez ha cobrado mas importancia, pudiéndolo calificar como uso masivo en la actualidad. Esto hizo que los bancos se replanteasen dar un cambio radical

en la forma de llegar a sus clientes.

Es común ver en las noticias artículos relacionados con los bancos y como estos centran sus esfuerzos en diferenciarse de otra entidad por medio de sus aplicaciones y servicios y también de los productos financieros que puedes conseguir por medio de su aplicación.

Hoy en día, poca gente queda que no haya oído hablar de la denominada banca online. Vivimos en un mundo donde existen generaciones que han nacido pegados a la tecnología y que manejan cualquier dispositivo con una facilidad abrumadora. No obstante, sigue habiendo grupos de población que aún no se atreven a hacer uso de la banca online, sobretodo nuestros mayores y padres o madres con cierta dificultad para manejar medios digitales.

Tabla 1: “Nº de usuarios de internet”



Fuente: Elaboración propia con datos de Statista

Al igual que la población mundial ha ido aumentando con el paso de los años, el número de usuarios de internet ha acompañado a esta tendencia, como podemos observar en la tabla nº1.

No hay duda de que la irrupción de lo digital ya no es sólo un cambio en las formas de vida sino un progreso cultural. La banca tradicional ya no puede mantenerse

si no actualiza sus servicios y se adapta a las demandas de perfiles de consumidores cada vez más digitalizados. Tecnologías como el Big Data o el Cloud ya son parte de nuevos modelos de negocio que han hecho que el sector de la banca esté más actualizado que nunca.

Con la aparición de esta nueva modalidad de la banca, surgen también alternativas nunca vistas anteriormente en forma de nuevos productos y servicios.

Estos productos van ganando cuota a los más tradicionales, obteniendo datos en 2017 de que el 50% de los clientes usaban banca online en nuestro planeta, esto es, más de 1200 millones de personas. A día de hoy, esta cifra se habrá disparado.

Según datos de una encuesta de elaboración propia a una muestra de 250 personas, de la que hablaremos más adelante, ante la pregunta del uso de la aplicación de su banco, un 96,4% contestaban que sí que la usan, es decir, 242 personas del total de la muestra, por lo que un alto porcentaje de personas usa también los productos bancarios digitales que ofrecen los bancos.

Los bancos están inmersos en un proceso de digitalización, buscan alternativas para lanzar al mercado sus productos y servicios antes y también intentando aportar mayor valor a sus clientes.

La nueva competencia, las Fintech, son ágiles en estos procesos, además desde su lanzamiento focalizan toda su atención en el cliente, con el objetivo de aumentar la confianza de los usuarios, cosa que los bancos, por lo general, si tienen.

Fintech o Financial Technology es una industria, en este caso financiera, que aplica las nuevas tecnologías a actividades financieras y de inversión. Las Fintech son los nuevos procesos, productos o modelos de negocios en la industria de los servicios financieros que están compuestos de servicios financieros complementarios a disposición del público por medio de Internet.

Las Fintech ofrecen herramientas que ayudaran a sus usuarios en la realización de actos jurídicos relacionados con el dinero de forma eficiente, sencilla y con costes razonables. Estas son:

- Herramientas de operación y medios de pago
- Conocimiento del cliente y Big Data
- Seguridad e identificación de personas
- Dinero electrónico

Las Fintech son generalmente StartUps expertas en nuevas tecnologías que quieren captar parte del mercado dominado por grandes empresas, que a menudo son lentas y poco innovadoras en la adopción de nuevas tecnologías.

Las nuevas generaciones con mayor conocimiento digital demandan productos financieros fáciles, cómodos y rápidos. Ahora mismo, hacer esperar a un cliente o usuario diez minutos para realizar una transferencia es hacerle perder el tiempo, y hoy en día, el tiempo es un bien muy preciado para ciertos usuarios.

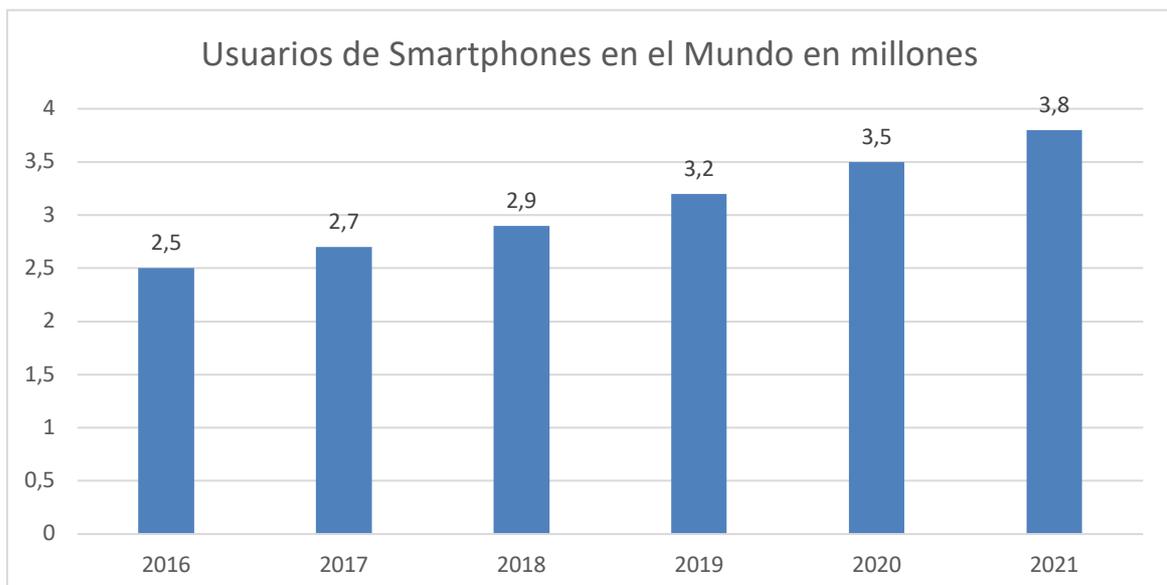
Los bancos han lanzado una oferta de productos y aplicaciones con el fin de hacer frente a las Fintech, no obstante, muchas entidades colaboran de manera conjunta con estas Fintech, con el fin de hacer transacciones mas sencillas a los clientes y proporcionarles ventajas y facilidades en su vida cotidiana.

Algunos de estos productos son:

3.1 Pago digital

El pago digital es sin ninguna discusión uno de los productos financieros que más alcance ha tenido. En 2020 cerca de 3,5 millones de personas tienen un Smartphone, véase gráfico 1. A mayores de poder hacer un pago mediante el teléfono móvil, se han diseñado diferentes dispositivos como pulseras o relojes inteligentes con los que se puede realizar también esta función.

Gráfico nº 1: "Usuarios de Smartphone"



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Statista

El grupo denominado Bigtech (GAFA), compuesto por Google, Apple, Facebook y Amazon, se han lanzado ante una oportunidad irrechazable para obtener una fuente de ingresos diferente.

Las denominadas GAFA actúan de manera diferente a la que eligieron en sus orígenes, renovando su idea principal de negocio para adaptarse a las demandas actuales.

Google: nació como un motor de búsqueda de información y hoy sigue siendo su actividad principal. No obstante, Google ha encontrado una fuente de generar ingresos que supone su 90% del total, esta es la publicidad. En cuanto a los servicios financieros que nos ofrece Google encontraremos dos:

- Google Wallet: es el sistema de pago con el móvil que permite a los usuarios enviar y recibir cantidades de dinero a amigos y contactos rápidamente. También Android Pay, con la cual se ofrece al usuario la posibilidad de realizar pagos en comercios.

Amazon: comenzó allá por el 1994 en EEUU como un negocio de venta de libros on-line. Hoy es la tienda más grande del mundo.

Su negocio financiero, basado en los medios de pago, ayuda en su actividad principal y son:

- Amazon Payment. Con este medio de pago se puede hacer pagos online en Amazon y en otras compañías.
- Tarjetas, líneas de crédito o préstamos a proveedores.
- Amazon Coins, una moneda virtual con la que los clientes de la compañía pueden adquirir productos de las tiendas de Amazon. El cambio es de un euro por cada 100 Amazon Coins pero dependiendo de la cantidad que se vaya a adquirir, Amazon ofrece descuentos de hasta el 10%, de manera que si nos hacemos con diez mil coins deberemos invertir noventa euros, y no cien como sería lógico según el tipo de cambio que nos proponen.

Facebook: es la red social más grande del mundo con un total de 2449 millones de usuarios registrados en enero de 2020. Desde 2017 Facebook ya aparece en España como entidad de dinero electrónico, lo que permitirá a los usuarios de la red social realizar envíos de dinero persona a persona a través de Facebook Messenger, tal y como ya sucede en Estados Unidos.

A pesar de la competencia con el envío de dinero, a las entidades financieras les

interesa colaborar con Facebook por la información que tiene de sus clientes, pudiendo así los bancos ofrecer productos y servicios digitales de forma personalizada. A Facebook le interesa colaborar también por las barreras de entrada en el sector financiero, burocráticos, financieros...

Apple Pay: es el nuevo sistema de Apple que permite hacer compras y pagar rápidamente por medio del teléfono móvil o incluso por medio de su Apple Watch. Este servicio hace las veces de tarjeta de crédito. Solo basta con sostener el dispositivo sobre el datafono del establecimiento en el que vamos a pagar y confirmar la operación mediante el sistema de seguridad de Apple de reconocimiento facial o de huella dactilar llamado Face ID o Touch ID.

Además, el pago móvil puede realizar acciones conjuntas, con el fin de facilitar la venta de los distintos productos de las compañías. Samsung Pay, Apple Pay y Google Pay son las Bigtech que más repercusión tienen en el pago móvil.

Según la encuesta de elaboración propia, realizada para este TFG, a una muestra de 248 personas, solo el 16,1% del total no conoce dichas aplicaciones anteriormente mencionadas.

Sin embargo, pese a conocerlas la gran mayoría, no todos los encuestados hacen uso de ellas, el 41,5% afirma utilizar alguna de estas aplicaciones para pagar el algún establecimiento, siendo Apple Pay la más conocida y la más usada por los encuestados.

3.2 Monederos digitales (Wallet)

Actualmente es un servicio que prácticamente todos los bancos ofrecen, se considera parte de su propuesta de valor.

Los monederos digitales se utilizan para almacenar fondos en plataformas online. A mayores de esto, se pueden realizar pagos digitales. Los monederos digitales son cuentas que hacen una labor de depósito de dinero en internet, se pueden realizar diferentes operaciones financieras, consultar cuentas...

Ignasi Martín Morales, experto en Banca y Marketing digital los define así: "Una Cartera móvil (Mobile Wallet) es una aplicación que te permite pagar, transferir y/o cobrar dinero electrónico de forma rápida y simple desde cualquier dispositivo móvil"

Este tipo de carteras digitales, al ser productos bancarios online, las podremos encontrar dentro de la oferta de cualquier entidad de nuestro país, por ejemplo,

Santander Wallet, BBVA Wallet, Sabadell Wallet, entre otros.

3.3 Crowdfunding

El Crowdfunding es una alternativa a la intermediación bancaria. El micromecenazgo es un mecanismo de financiación de proyectos desarrollado en nuevas tecnologías. Según Wikipedia se define como: “Cooperación colectiva, llevada a cabo por personas que realizan una red para conseguir dinero u otros recursos, se suele utilizar Internet para financiar esfuerzos e iniciativas de otras personas y organizaciones”

El crowdfunding tiene un funcionamiento peculiar, lo explicamos detenidamente:

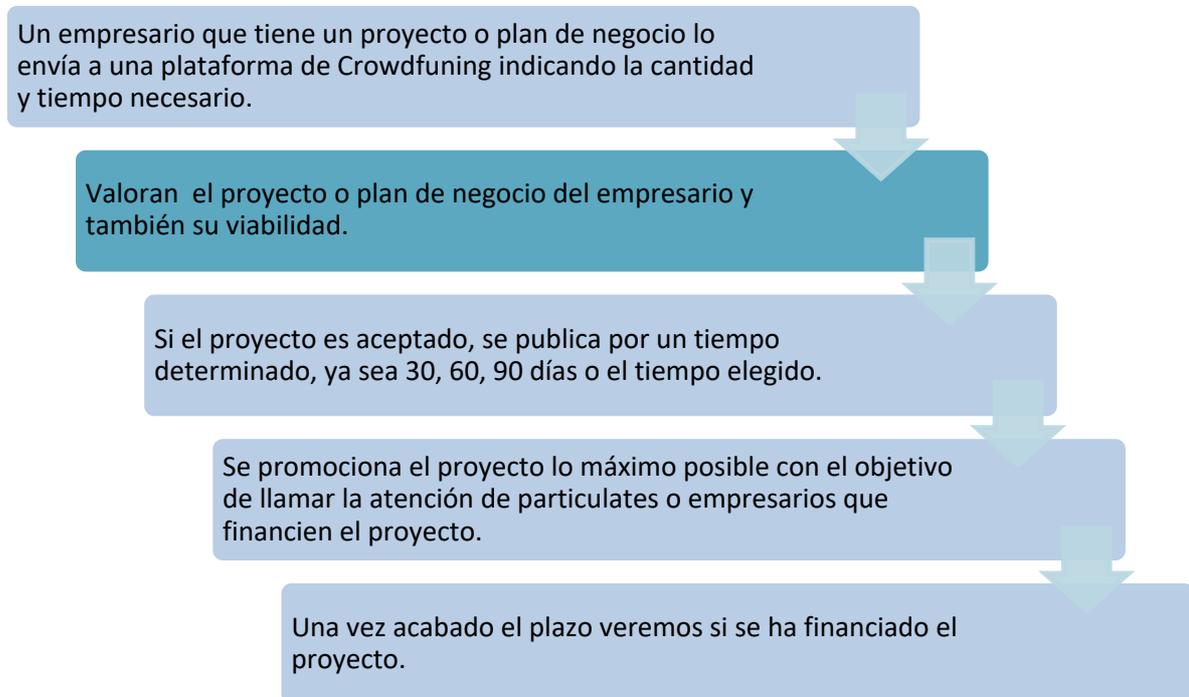
- Un empresario que tiene un plan de negocio decide mandarlo a una plataforma Crowdfunding con el objetivo de buscar financiación para llevarlo a cabo. Describe dicho proyecto, indica cual es la cantidad necesaria para desarrollarlo, el tiempo de recaudación y las recompensas que ofrece.
- Depende del proyecto, lo valora la propia plataforma Crowdfunding o se valora de forma comunitaria, es decir, miembros de la comunidad de Crowdfunding deciden sobre el proyecto.
- Se publica el proyecto por un tiempo determinado, ya sea 30,60,90 días o el tiempo elegido.
- Se promociona dicho proyecto lo máximo posible.
- Una vez acabado el plazo, vemos si se ha financiado el proyecto o no.

Existen distintos tipos de Crowdfunding:

- De recompensa: ofrece un producto o servicio como contraprestación a la aportación del inversor.
- De donaciones: genera la satisfacción de formar parte del proyecto sin obtener un retorno o beneficio como tal.
- De inversiones: ofrece la participación en el capital de una empresa como contraprestación a la aportación.
- Crowdlending: ofrece al inversor el retorno de la cantidad invertida más el interés aplicado. Sustituye a la intermediación bancaria.
- Inmobiliario: Se aplica a la compra de inmuebles, que se realiza de manera conjunta con varios inversores. No es necesario un gran desembolso de dinero.

En el gráfico 2 podemos ver esquemáticamente los pasos en los que se estructura el Crowdfunding:

Gráfico nº2: “Funcionamiento Crowdfunding”



Fuente: Elaboración propia

3.4 Bizum

Junto al pago digital, esta plataforma ha tenido un éxito enorme, llegando a mucho usuarios rápidamente. Bizum es una forma fácil y segura de pagar con tu móvil, mandar o recibir dinero y todo esto de manera instantánea. Bizum no es un servicio o plataforma exclusiva de una entidad, sino que está operativa para más de 20 bancos en España, es decir, prácticamente todas las entidades.

Bizum nace bajo el eslogan “Si llevas un móvil, llevas dinero” y es que la forma de trabajar de Bizum es rápida y sencilla, tan solo se necesita eso, un teléfono móvil. Bizum asocia tu número de teléfono a tu cuenta bancaria y desde la misma aplicación de tu banco te permite pagar, mandar o recibir dinero en muy poco tiempo. Además, al trabajar de manera conjunta con las entidades, garantizan la seguridad de las transacciones.

A finales de 2019, Bizum llegaba a los seis millones de usuarios en España, obteniendo un incremento del 250% con respecto a los usuarios de 2018. Como

decíamos antes, este servicio suele estar integrado ya en las propias aplicaciones de cada entidad. Para usarlo, tanto el emisor como el receptor han de ser usuarios de bizum, no solo vale con que tu banco trabaje con Bizum, tendrás que darte de alta, eso sí, de manera gratuita, ya que Bizum no supone ningún coste para sus usuarios.

Bizum traspasa el dinero de una cuenta bancaria a otra, sin tiempos de espera y sin costes. El importe mínimo es de 0,50€ y el máximo de 500€ por cada operación.

En cuanto a los usuarios de Bizum, la inmensa mayoría son gente joven, aunque se está extendiendo su uso a todas las generaciones; de hecho, la frase “¿Te hago Bizum?” se ha convertido en una frase muy habitual y esto se debe a las ventajas que ofrece. Es muy práctica en situaciones como enviar tu parte correspondiente a una cena con amigos, pagar a un amigo el regalo que habéis comprado a medias para un cumpleaños e infinidad de usos a mayores de estos que se le pueden dar a dicha aplicación.

Sin duda Bizum seguirá creciendo mucho, ya que está ligada al uso del Smartphone y ofrece a los usuarios rapidez, comodidad y sencillez, características que hoy en día son tendencia en nuestra sociedad.

3.5 Halcash

HalCash es un servicio bancario que permite enviar dinero en efectivo al teléfono móvil de cualquier persona de manera inmediata y segura mediante un simple SMS. El beneficiario recibe el aviso al instante e inmediatamente puede retirar el dinero del cajero sin ser cliente del banco ni usar tarjetas de crédito. (Halcash.com). Es un claro ejemplo de la colaboración entre una Fintech y un banco.

Si nos fijamos detenidamente en todos los servicios que han irrumpido en el mercado que hacen que la retirada de dinero o las transacciones sean más sencillas y accesibles, hay autores que afirman que el móvil es el nuevo cajero.

El funcionamiento llevado a cabo por Halcash es muy parecido a Bizum, se asocia un número de teléfono a una cuenta bancaria que trabaje en uno de los bancos integrados en la red de dicha aplicación. La forma de enviar dinero es la siguiente: el emisor decide que cantidad enviar, a que número enviarla y una clave que este elige; por otra parte, el receptor debe saber cual es la clave para hacer efectiva la retirada. Para hacer la retirada, el emisor podrá acudir a cualquier cajero de las entidades financieras asociadas. Asimismo, la propia aplicación te ofrece un servicio de búsqueda del cajero más cercano a tu ubicación.

Sin duda, la gran ventaja de este servicio es que ya no hace falta llevar la tarjeta para poder disponer de dinero en efectivo. Halcash trabaja con entidades bancarias conocidas como son Evo, Abanca, ING Direct, Bankinter...

Cabe destacar que hay entidades que cobran una pequeña comisión por sacar dinero de sus cajeros:

- Bankinter: servicio gratuito.
- Abanca: gratuito para envíos nacionales y 2€ por operación para envíos internacionales.
- EvoBanco: gratuito para envíos nacionales y 4€ por operación para envíos internacionales.
- ING: 1€ por cada operación. Importe a transferir: entre 10€ y 300€.
- Grupo Cooperativo Cajamar: gratis.
- Laboral Kutxa: gratis.
- Cajeros EuroAutomatic Cash.

En la siguiente tabla realizaremos una comparación entre Bizum y Halcash fijándonos en los aspectos más esenciales.

Tabla nº2: "Comparación entre Bizum y Halcash"

OPERACIONES	BIZUM	HALCASH
Funciona vía teléfono móvil	SI	SI
Es un servicio inmediato	SI	SI
Necesario tener cuenta bancaria	SI	NO
Servicio integrado en la app de tu banco	SI	SI
Permite sacar dinero en efectivo	NO	SI
Comisiones por cada operación	NO	SI

Fuente: Elaboración propia

3.6 Verse App

Verse es una aplicación que te permite pagar y solicitar dinero a tus amigos en el tiempo que tardas en mandar un SMS. Es rápido, seguro, fácil y gratis, sin comisiones. (Verse.me)

El funcionamiento de esta aplicación lo veremos en varios pasos:

- 1- Una persona que necesita enviar, solicitar, transferir o recibir dinero, se da de alta en Verse y se crea un usuario.
- 2- Una vez dado de alta este usuario, Verse asocia su cuenta a una cuenta bancaria en la entidad que haya indicado el usuario.
- 3- Verse actúa como un intermediario, es decir, el usuario en cuestión meterá dinero dentro de la aplicación para después operar dentro de esta plataforma.
- 4- Enviar o recibir dinero de cuenta de Verse a cuenta de Verse es inmediato, mientras que, si quieres sacar este importe a tu cuenta bancaria tendrás que hacer otra operación intermedia.
- 5- Verse no cobra comisiones a sus usuarios por las operaciones que realicen.

Una peculiaridad de Verse es que podrás ver todas las transacciones que se realizan en tiempo real a nivel mundial o también de tus contactos dentro de la aplicación. Ofrece la opción de ver los envíos mundiales en tiempo real pero no se puede ver la cantidad que envían.

Verse es una aplicación que puede trabajar con cualquier entidad, ya que esta asocia tu cuenta de Verse a tu cuenta bancaria y la transfiere el dinero por lo cual, no hace falta que lleguen a tener un acuerdo de colaboración como Bizum o Halcash.

Tal y como recoge la web Andro4all, los ejemplos de uso de Verse son los siguientes:

- Pagar, solicitar y compartir gastos. Que nadie se olvide de ingresar su parte en el bote común y pague sus 'pequeñas' deudas.
- Pagar tu parte de la gasolina cuando compartes un viaje.
- Dividir la cuenta cuando vas a cenar con amigos o solicitar y cobrar el importe a cada uno.
- Organizar fiestas y pagar por el móvil las entradas en Verse.
- Hacer regalos de cumpleaños conjuntos. Crea un bote online y pagad entre todos

- Cambiar dinero al viajar a un coste mucho más bajo que el de los bancos.
- Enviar o solicitar dinero a Europa sin ningún coste ni comisiones.

3.7 Twyp Cash

Twyp nace de una iniciativa del ING Bank, basándose en la innovación y buscando nuevas metodologías en el mundo financiero digital. Esta aplicación garantiza que los pagos son 100% seguros.

El funcionamiento de Twyp es novedoso en España, pero no en otros países, donde lleva años implementado. Solo hay una condición para usar esta aplicación, tener una cuenta en ING. Si tenemos una cuenta en dicha entidad y la vinculamos a Twyp, solo tendremos que dirigirnos a uno de los establecimientos asociados y hacer uso de esta aplicación. El sistema es sencillo, desde la aplicación elegimos cuanto dinero queremos retirar, se genera un código y se muestra en la caja de dicho establecimiento. La retirada de efectivo va asociada a la realización de una compra en algún establecimiento, pero no hay importe mínimo.

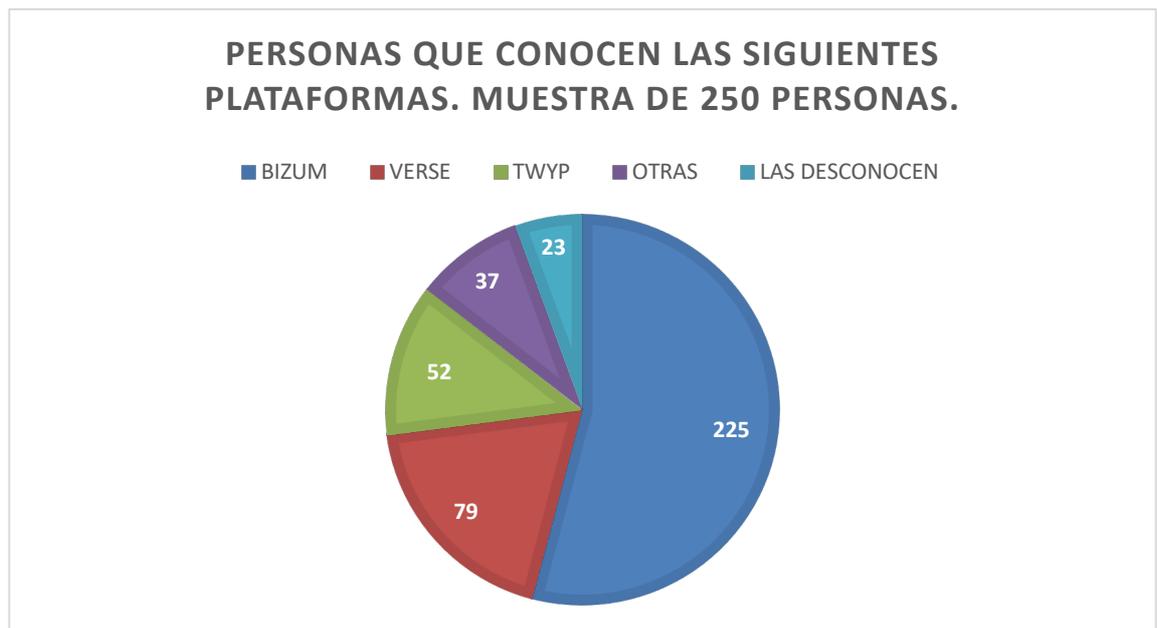
Twyp ofrece unas limitaciones en las operaciones. Solo se podrá retirar efectivo en cada compra y entre 20 y 150, siempre múltiplos de 10, si el establecimiento tiene caja suficiente para la operación en total. Entre la retirada de efectivo y el pago de la compra no puede superar 600 euros, además, al mes, solo se podrá retirar un máximo de 1000 euros.

Es decir, Twyp ofrece el servicio de pagar la compra a través del teléfono móvil mediante la aplicación y a mayores de esto da la posibilidad de sacar dinero en el establecimiento en concreto, haciendo este la labor de cajero.

Además de esto, Twyp destaca por ofrecer una configuración inicial muy rápida, en cuestión de un minuto.

A continuación, podemos observar un gráfico circular que nos indica las personas que conocen algunas de las plataformas anteriormente mostradas. Estos datos han sido recogidos de la encuesta de elaboración propia en la que han participado 250 personas.

Gráfico nº3: “Conocimiento plataformas digitales según encuesta”



Fuente: Elaboración propia

4. COMPETIDORES DE LA BANCA ONLINE

4.1 Grandes tecnologías como competencia

Existe un grupo de grandes compañías tecnológicas online que operan en internet y que a lo largo de los últimos años han ido aumentando su interés en el sector financiero online. Vamos a analizar las más destacadas, Google, Apple, Facebook y Amazon.

Google:

El sector financiero está compuesto por datos e información en su gran mayoría y aquí, Google, no tiene competencia.

Google tiene a su favor mucha información acerca de los usuarios y de las tendencias que podrían utilizar los futuros clientes. A mayores de esto, cuenta también con capital, tecnología y talento suficiente con el que se han expandido a un ritmo frenético y mantienen alianzas con otras empresas tecnológicas con las que buscan financiar a todo tipo de startups de este sector.

Google ha llevado a cabo numerosas iniciativas financieras, estas son:

- Préstamos Google: Google ha comenzado hace varios años a ofrecer un servicio de préstamos a pequeñas y medianas empresas para que estas compren espacios en su propio buscador donde poder publicitarse.

- Préstamos P2P: después de realizar una inversión del 7% del Lending Club, líder en Crowdlending ha comenzado a prestar dinero a través de esta plataforma a más de 10.000 partners tecnológicos a tipos de interés muy competitivos.
- Pagos y envío de dinero: en 2011, Google pone en marcha su servicio de monedero virtual: Google Wallet. Este servicio prestado por Google, como ya hemos visto anteriormente, permite a los usuarios enviar y recibir dinero a amigos y contactos rápidamente. Posteriormente en 2015, se lanza Android Pay, aplicación con la cual se ofrece la posibilidad de pagar en comercios.
- Google Ventures: servicio que ofrece Google, mediante un fondo de capital riesgo que sirve para financiar proyectos de emprendedores jóvenes o startups prometedoras en el ámbito tecnológico.
- Hipotecas: Google, mediante una aplicación, permite a los usuarios calcular una hipoteca para saber cuanto le va a costar ser propietario de una vivienda.

Apple:

Apple es una compañía conocida por tener una clientela muy fiel a la marca. Esta famosa fidelidad del cliente de Apple viene generada por una red de tiendas físicas única en el mundo, con un servicio al cliente y un tratamiento especial, buscando hacer que la experiencia de cada usuario sea exclusiva y excepcional.

Apple no había mostrado un interés notorio por el sector financiero, pero desde hace unos años esta tendencia ha cambiado ligeramente.

Una consultora inglesa ajena a Apple, lanzó en el año 2012 una encuesta por la que se preguntaba a ciudadanos estadounidenses si cambiarían su cuenta bancaria a una hipotética entidad denominada "iBank". Los resultados fueron muy sorprendentes, ya que según los datos recogidos se estimó que más de 37 millones de usuarios abrirían una cuenta en el banco de Apple y todo esto solo en el primer día. Cabe destacar que los 37 millones de usuarios son más de la mitad de los que tiene el Bank of America.

En los últimos años, pese a no mostrar gran interés por este sector, Apple ha lanzado un producto que tiene mucho peso dentro de este segmento.

- Apple Pay: como ya hemos indicado, es el sistema por el cual se asocia una tarjeta bancaria a un dispositivo Apple. Este dispositivo gracias a la tecnología contactless permitirá pagar en establecimientos de manera

rápida, fácil y segura, ya que para pagar habrá que desbloquear el dispositivo mediante un código, huella dactilar o desbloqueo facial. Con sostener el dispositivo en cuestión sobre un datafono será suficiente para hacer el pago de manera efectiva. En España este servicio esta disponible con más de 50 tipos de tarjetas bancarias diferentes.

En las siguientes fotografías podemos ver dos ejemplos de la aplicación Apple Pay.

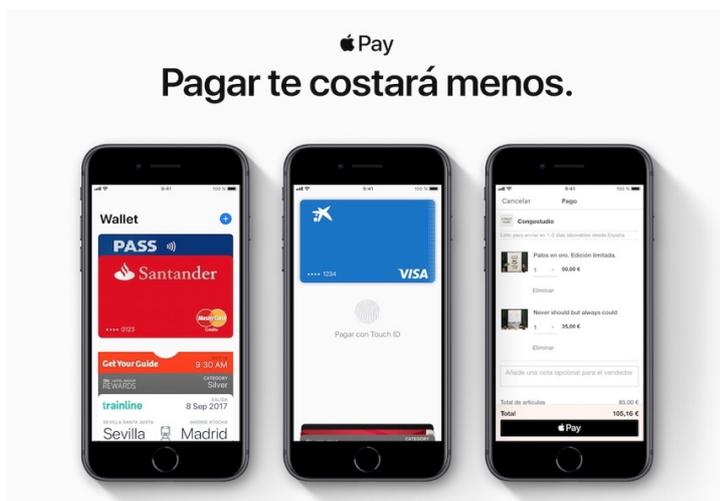
La imagen 2 nos muestra el procedimiento de pago mediante la tecnología contactless en un establecimiento, mientras que la imagen 3 nos muestra como quedan las tarjetas guardadas en el teléfono móvil, el proceso a la hora de pagar y la seguridad que esto conlleva pidiendo desbloquear con huella dactilar y por ultimo el resumen de la compra final.

Imagen nº2: "Pago mediante Apple Pay"



Fuente: Oleoshop

Imagen nº3: "Funcionamiento Apple Pay"



Fuente: ElEspañol

Facebook:

Esta compañía está dedicada al ocio desde sus orígenes. Con la salida a bolsa de Facebook, se está buscando un nuevo posicionamiento en el sector financiero, entre otros. La gran fuerza de Facebook es el número de usuarios que tiene, concretamente, 2449 millones en enero de 2020, siendo la red social con más usuarios del mundo.

Facebook reúne una información muy valiosa de estos usuarios, información sobre sus gustos, intereses, eventos, preocupaciones... Toda esta información supone una ventaja enorme para posicionarse en cualquier sector, y en este caso, en el sector financiero, donde conocer los intereses de los clientes es fundamental para saber como tratarán su dinero.

Esta compañía podría suponer una amenaza real para algunas actividades concretas del sector financiero, están llevando a cabo una serie de iniciativas financieras que son las siguientes:

- Transferencias Facebook Messenger: este tipo de operación no está disponible en todos los países, de hecho, opera en muy pocos. Por medio de la plataforma de mensajería está la posibilidad de enviar pagos entre amigos de manera gratuita, mediante las tarjetas de débito Visa o MasterCard. El primer país donde se lanzó fue en Estados Unidos.
- WhatsApp: la compra de WhatsApp por 16.000 millones de dólares supuso que Facebook contase con otro medio que cuenta con más de 2000 millones de usuarios. Este nuevo canal abre la posibilidad de que algunas entidades financieras hayan empezado a prestar servicios de atención al cliente por esta vía, abriendo un nuevo canal para realizar consultas de información sobre productos y servicios financieros desde el propio teléfono móvil.

Amazon:

Amazon es conocida globalmente como el gigante del comercio electrónico. En los últimos años se ha convertido en la tienda más grande del mundo gracias a una oferta de productos única jamás vista anteriormente. En sus orígenes era una web dedicada a la venta de libros, hoy encontramos cualquier cosa que necesitemos. Es la marca minorista más valiosa del planeta.

Amazon cuenta con tiendas físicas, sistemas de entregas propios capaces de entregar productos en horas, suscripción de afiliados a su plataforma y hasta

comestibles a la venta. A mayores de todos los productos que nos ofrece Amazon, también podemos encontrar una serie de productos financieros que están llevando a cabo.

- Préstamos a través de Amazon Lending, orientados a sus vendedores en la red.
- Mediante Amazon Corporate Credit Line, hay disponibles líneas de crédito a empresas.
- Amazon Web Services (AWS): Amazon posee una capacidad computacional en cuanto a infraestructura y plataformas online única. Esta capacidad le otorga un potencial enorme a medio plazo para poder convertirse en una gran plataforma de servicios financieros, ya sean propios de Amazon o de distintas entidades financieras.

En el gráfico 4 podremos ver como su valor en 20 años de existencia se ha disparado.

Gráfico nº4: “Valor de Amazon”

El valor de Amazon por lo alto
Valor del mercado en EE.UU.



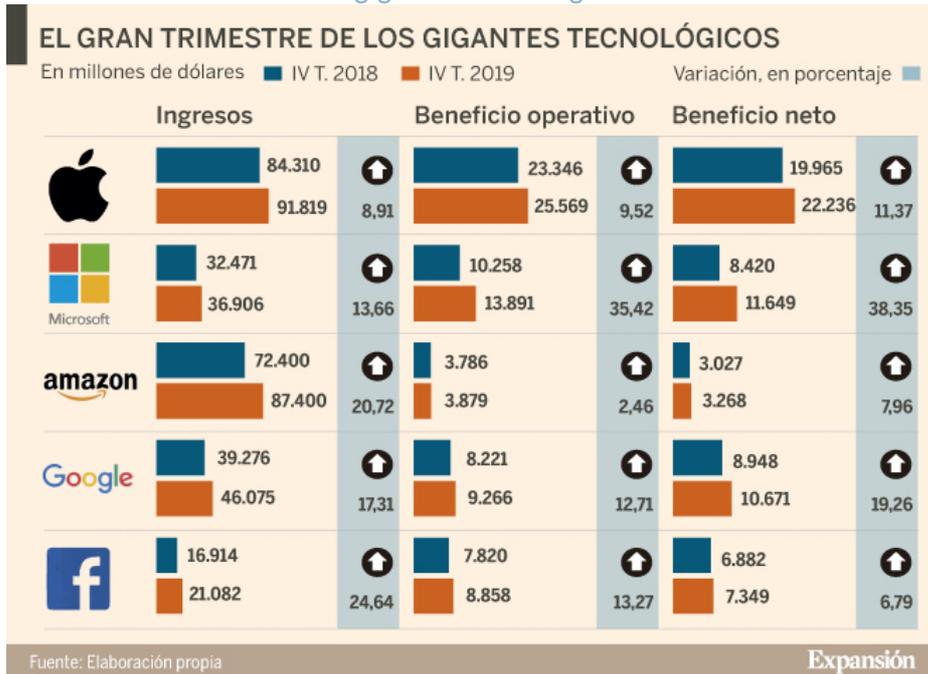
Fuente: Bloomberg


Fuente: BBC

Amazon estima que sus ingresos a finales de 2020 podrían sobrepasar los 320.000 millones de dólares.

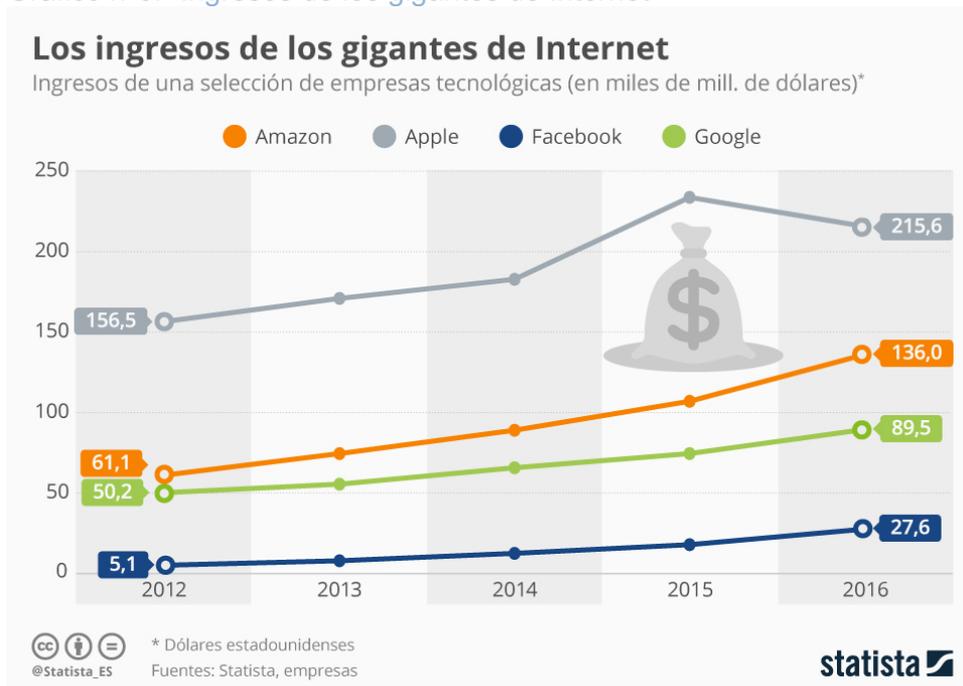
Los siguientes dos gráficos nos muestran un análisis de los gigantes tecnológicos al cierre de 2019, donde observaremos su rendimiento y la evolución de los ingresos del grupo GAFa desde 2012 hasta 2016.

Gráfico nº5: "Rendimiento gigantes tecnológicos 2019"



Fuente: Expansión

Gráfico nº6: "Ingresos de los gigantes de Internet"



Fuente: El Target con datos de Statista

4.2 Nuevos competidores: Las Fintech

Avances tecnológicos e innovación han hecho que haya multitud de empresas que están desarrollando un subsector dentro del sector bancario que no para de crecer.

Fintech, termino que surge de la unión de las palabras "finance" y "technology",

hace referencia a la aplicación de tecnologías que están transformando los servicios financieros más habituales.

Por hacer una comparación, la entrada en escena de las Fintech se puede relacionar con la aparición, en su día, de los buscadores de hoteles y vuelos que desafiaron a las tradicionales agencias de viajes.

Las Fintech son esa competencia innovadora adaptada al cliente moderno que ha hecho que los bancos y entidades tengan que reinventarse y salgan de su zona de confort. Las Fintech son empresas en las cuales predominan los elementos tecnológicos. Estas startups usan la tecnología como medio para crear nuevos modelos de negocio. Además, estos nuevos modelos compiten directamente con las entidades.

Hay dos estrategias por las cuales las Fintech pretenden entrar en el mercado, son las siguientes:

- Se lanzan al mercado para servir al cliente de forma independiente, sin cooperar con las entidades.
- Establecen relaciones comerciales con diferentes entidades con el fin de llegar a su red de distribución, plataformas, licencias o otros alicientes como puede ser el prestigio de una entidad.

Estas nuevas plataformas han hecho que los bancos perciban una competencia que les impulsa a tener que “reinventarse” para adaptarse a un nuevo cliente mucho más digitalizado.

Hay bancos que adoptan los acuerdos de cooperación con estas Startups con el fin de reducir la competencia. Ponen en funcionamiento estrategias de colaboración para aprovecharse mutuamente y así, trabajar juntos en el mercado.

Por otro lado, hay bancos que deciden no relacionarse con las Fintech, ya sea porque creen que no son una amenaza lo suficientemente importante para ellos o porque la era digital no les afecta de una manera tan directa y no quieren establecer ningún tipo de vínculos.

Algunas de las entidades más importantes de nuestro país sí que colaboran con Fintech, como son BBVA o Banco Sabadell. Estas dos entidades son pioneras en llegar a acuerdos de cooperación con estas startups.

España cuenta con un ecosistema muy sólido en cuanto a Fintech se refiere. Esto sería inimaginable si no fuera por la consolidación del Smartphone.

Dentro de las Fintech, destacan varios tipos, estos son:

- Asesoramiento y gestión patrimonial: son plataformas desde las cuales se ofrece al consumidor un servicio de asesoramiento o la posibilidad de gestionar su capital mediante procesos automatizados que incluyen inteligencia artificial o algoritmos muy complejos. Los proyectos abarcarán desde la realización de una prueba para determinar el perfil del cliente hasta la toma de decisiones de inversión de este cliente.

También hay que destacar los servicios de Social Trading, plataformas en las cuales los inversores se ponen en contacto entre sí. En estas plataformas pueden cambiar información u opiniones de carácter financiero o también emular estrategias de inversión.

- Finanzas personales: mediante estas plataformas se ofrece al consumidor una eficaz gestión de sus finanzas personales y también la posibilidad de que comparen distintos productos financieros en los que puedan invertir. Facilitan a los usuarios información sobre el estado y los movimientos de sus cuentas y les ofrecen productos perfilados a sus necesidades.
- Financiación alternativa: podemos encontrar préstamos rápidos online, enfocados a particulares y empresas, de importes no muy grandes, que son concedidos de forma rápida a través de las plataformas.

Existe también la financiación participativa. Este tipo consiste en poner en contacto a unos promotores que necesitan financiar sus proyectos con una red de inversores particulares. Este tipo de financiación, el Crowdfunding, del que ya hemos hablado, puede ser a través de préstamos, Crowdlending, o mediante instrumentos financieros como acciones, bonos o participaciones.

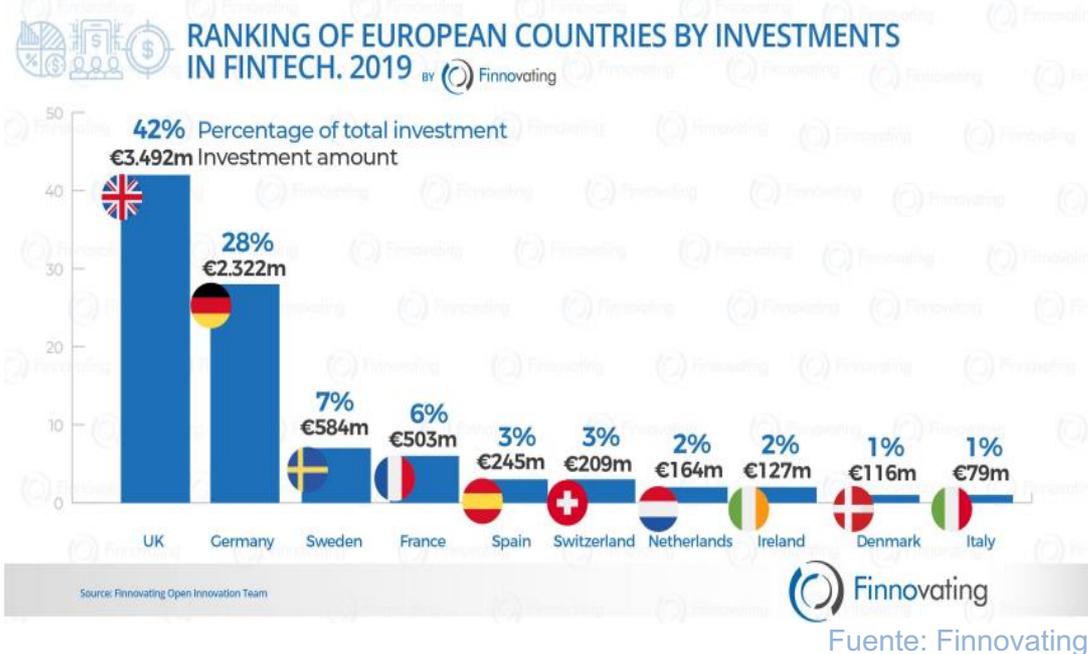
El Crowdlending en cuanto a volumen y tipo de iniciativas, es uno de los que mayor crecimiento está experimentando.

Mediante este sistema, las plataformas fintech ofrecen financiación por medio de préstamos o créditos, ya sea a particulares o a empresas. Estos préstamos provienen de una red de prestamistas individuales que pretenden colocar su capital privado con el fin de obtener algún tipo de interés a cambio.

- Big Data: se incluyen todas las entidades que, mediante el análisis masivo de datos, generan valor añadido y utilizan técnicas de inteligencia artificial.

En el siguiente gráfico, podremos observar que España a pesar de ser un país con un número muy elevado de Fintech (385 startups a finales de 2019), únicamente aporta un 3% del total de las inversiones que se realizan en este sector en Europa.

Gráfico nº7: “Inversiones en Fintech en Europa en 2019”



A continuación, podemos observar en el gráfico 8 las Fintech españolas que más dinero han recibido durante 2019 por parte de los inversores.

Gráfico nº8: “Fintech España 2019”

TOP 10 FINTECH ROUNDS IN SPAIN. 2019 BY Finnovating

Startup	Country	Year of foundation	FinTech Category	Amount raised (€ in MM)	Investor(s)
pagantis	Madrid	2011	Lending	€ 65m	Credit Suisse, Prime Venture, Rinkelberg Capital
BNXT	Madrid	2016	Neobanks & Challenger Banks	€ 22m	DN Capital, Redalpine, Speedinvest, Founders Futures, Cometa, Enern, USM, Conexo
fintonic	Madrid	2011	Personal Finance Tools	€ 19m	ING Ventures, PSN
Returnly	Madrid	2014	Lending	€ 19m	Craft Ventures, TheVentureCity
buguroo	Madrid	2010	Compliance	€ 11m	Ten Eleven Ventures, Seaya Ventures, Conexo Ventures, Inveaready Investment Group
RavenPack	Andalusia	2003	WealthTech Big Data	€ 9m	GP Bullhound, Draper Esprit
Signatureit	Catalonia	2013	eSignature	€ 7m	360 Capital, Bonsai Partners
verse	Catalonia	2016	P2P Payments	€ 7m	Greycroft Partners LLC, Expon Capital
holded	Catalonia	2016	Tax & Accounting Solutions	€ 6m	Lakestar, Nauta Capital
ID FINANCE	Catalonia	2012	Credit Scoring	€ 5,7m	Business Angels - Crowdcube

Source: Finnovating Open Innovation Team

Finnovating

Fuente: Finnovating

Se ve claramente que hay una plataforma que ha acaparado un alto porcentaje del total de las inversiones, Pagantis, dedicada a los préstamos. Después de esta en

cifras similares entre ellas encontramos a Bnext, que es un Neobanco y también a Fintonic, herramienta para organizar tus finanzas personales que además ha tenido una fuerte campaña publicitaria en televisión y por último a Returnly, dedicada también a los préstamos.

4.3 Cooperación entre las Fintech y las entidades bancarias

Ante este “boom” de nuevas startups, los bancos y entidades buscan llegar a acuerdos comerciales para aliarse con estas nuevas empresas y de esta manera integrar sus dinámicas innovadoras en las estructuras bancarias.

Las entidades saben que su cultura y forma de trabajar ralentizan la innovación y para paliar esto necesitan cooperar con estas nuevas empresas. Esta cooperación permitirá adaptar su oferta tanto de productos como de servicios a las exigencias de la clientela actual.

El avance del número de Fintech ha hecho que entre los proyectos de los bancos destaque la participación conjunta con este tipo de empresas.

Existen numerosas razones por las cuales resulta interesante la cooperación entre las entidades bancarias y las Fintech. Las más importantes son:

Permite a los bancos acortar tiempos de aprendizaje, adquiriendo los conocimientos que poseen las Fintech sobre negocios fundamentales diferentes a los que ellos han manejado durante años.

Atraen talento debido a que con esta colaboración se permite a los bancos emplear el ingenio que tienen las Fintech y también que las entidades inviertan en formación humana para las diferentes áreas.

Las Fintech se aprovecharán de la reputación y nombre que ya tienen ganados las entidades, así como de su base de clientes y de una sólida posición financiera.

5. CLIENTES/PÚBLICO DE LA BANCA ONLINE

En este apartado haremos un análisis de la clientela y los usuarios de la banca online.

Desde hace años, el número de usuarios de banca online ha crecido de manera importante. Esto viene ligado a una notable tendencia sobre el uso de internet. En la siguiente tabla veremos las viviendas en España con acceso a Internet y las que tienen

algún tipo de ordenador.

Tabla nº3: "Viviendas con acceso a Internet"

Año	Viviendas con algún tipo de ordenador	Viviendas con acceso a internet
2010	67,4%	57,8%
2011	70,3%	62,7%
2012	72,6%	66,6%
2013	73,3%	69,7%
2014	74,8%	74,4%
2015	75,9%	78,7%
2016	77,1%	81,9%
2017	78,4%	83,4%
2018	79,5%	86,4%
2019	80,9%	91,4%

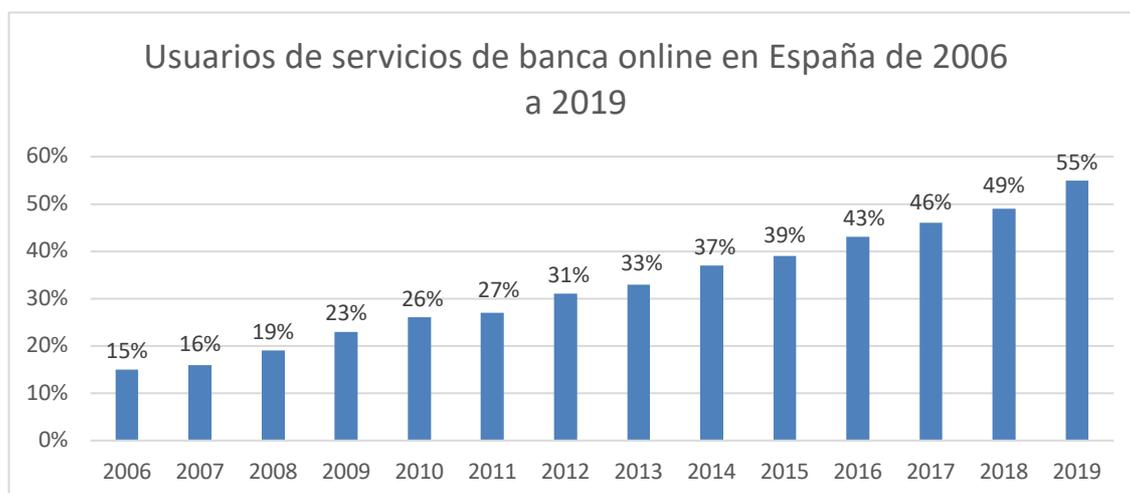
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

Esta tabla nos muestra el porcentaje de hogares con conexión a internet con algún miembro de 16 a 74 años. Observamos que hay un aumento pronunciado en los dos segmentos, pero más notorio aun en las viviendas con acceso a internet.

Este incremento del uso de internet ha propiciado que muchos sectores tomen cartas en el asunto y opten por llevar a cabo plataformas digitales y estrategias vía online, focalizando sus proyectos únicamente en el ámbito digital.

En nuestro caso nos interesa el sector financiero, de la banca online. Desde comienzos del siglo XXI, en España se ha visto un crecimiento de los usuarios de los servicios financieros online cada vez mayor. En el siguiente gráfico podemos observar como el número de usuarios de banca online ha aumentado de manera importante llegando a triplicarse en apenas 10 años.

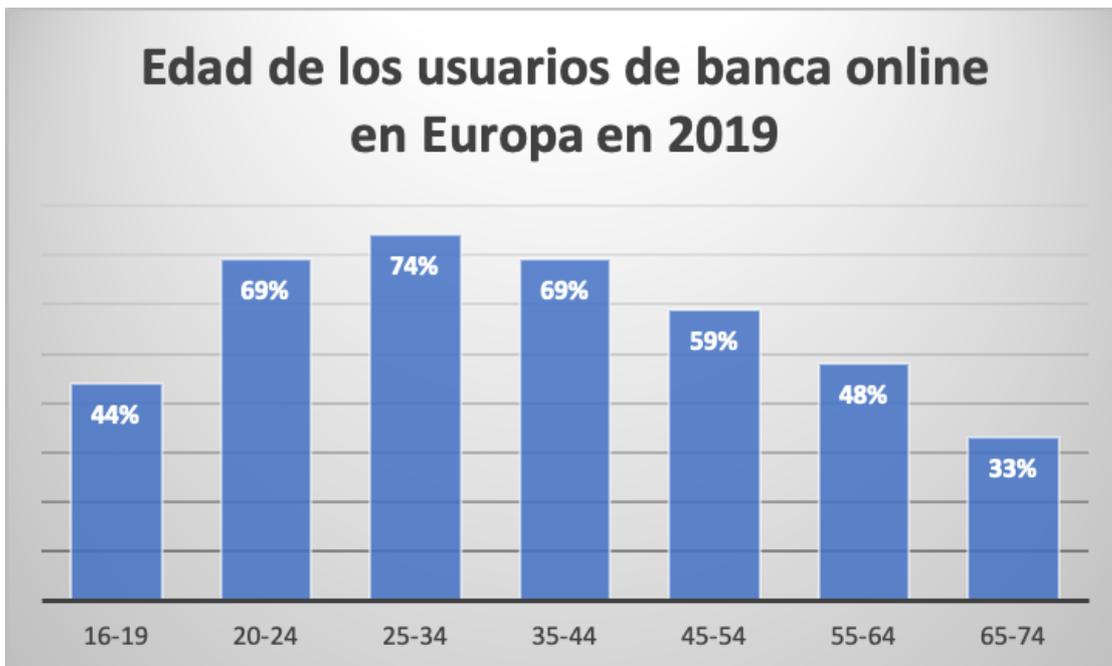
Gráfico nº9: "Usuarios banca online en España 2006-2019"



Fuente: Statista

Dentro de estos nuevos usuarios, la banca online apuesta por una clientela más joven, con más conocimiento de las nuevas tecnologías y con mayor dominio de internet. A continuación, analizamos el gráfico 10 (Edad de los usuarios de la banca online) del que sacaremos varias conclusiones. Cabe destacar que los datos han sido recogidos de la encuesta de elaboración propia de la que hablaremos en la última parte del trabajo.

Gráfico nº10: “Edad usuarios de la banca online”



Fuente: Elaboración propia por medio de datos de Statista

- Entre los 20 y los 44 años, se engloba al mayor número de usuarios.
- Los usuarios mayores de 65 son los menos predominantes, posiblemente por el desconocimiento de las nuevas tecnologías.

En definitiva, el cliente online es un cliente que busca estar más informado sobre su dinero. Los usuarios ya no tienen la necesidad de acercarse a una oficina a actualizar su cartilla o a hablar con su agente de confianza debido a que tiene todo al alcance de su mano, puede hacer consultas o incluso realizar transferencias en poco tiempo y de manera sencilla.

Los consumidores de servicios bancarios online, normalmente, son personas con una formación académica alta. Según datos de Statista, el 80% de usuarios de servicios de banca online en la Unión Europea en 2019, son consumidores con un nivel alto de educación, mientras que el 58% son usuarios con un nivel medio y los individuos con poca o ninguna educación suponen el 30%. Es decir, a mayor nivel de educación, mayor probabilidad de uso de banca online.

Es un cliente más ocupado y con menos tiempo. Vivimos en una sociedad donde el tiempo es un bien muy valorado, el ritmo de vida es cada vez mayor y para los usuarios de la banca online, el simple hecho de poder operar desde su puesto de trabajo o desde su casa, ya sea vía móvil o vía web, es una gran ventaja. Atrás quedarán las grandes colas que se formaban en las sucursales y llegará el momento en el que prácticamente todo el mundo opere desde su teléfono u ordenador y solo acuda a la sucursal bancaria en casos de extrema necesidad.

Además, la oferta de servicios y productos bancarios que nos hacen las entidades es muy grande, pretendiendo que los usuarios no necesiten ir a las sucursales físicas ya que pueden realizar casi cualquier tipo de operación vía online. De hecho, el diario Expansión, en un artículo de mayo de 2020, informaba que el 25% de los clientes obtiene más productos en la banca digital que en la sucursal y debido a esto, un 42% de los usuarios valoran la posibilidad de cambiar a una entidad no tradicional.

Este tipo de cliente es un cliente que sabe lo que quiere, tiene el poder de elegir que es lo que más le conviene y también, si es necesario, es crítico con la calidad ofertada por los bancos.

Ahora mismo, hablar del cliente bancario es hablar de un cliente muy ligado a las nuevas tecnologías.

6. OPORTUNIDADES Y RETOS DE LA BANCA ONLINE

En este apartado, haremos un análisis de las oportunidades y los retos de la banca online por separado.

En cuanto a las oportunidades, nos centraremos en el uso del Big Data pues, aunque lleva años empleándose, sigue creciendo a un ritmo muy acelerado y parece no tener techo. Según avanzan todos los expertos, el sector financiero es uno de los que más provecho puede sacar de la enorme cantidad de información que aporta el Big Data.

Por otro lado, en los retos, me voy a centrar en los siguientes:

- Crear una cultura digital.
- Los nuevos modelos de negocio digitales y como vender en los canales digitales.
- Ciberseguridad.
- Mejorar la experiencia de los usuarios.

6.1 Oportunidades

Comenzaremos por las oportunidades, en este caso, el impacto del Big Data en la banca online.

Lo primero de todo será definir el término Big Data:

Se entiende por Big Data el uso y estudio masivo de datos, una cuantía de datos tan grande, que muchas de las aplicaciones tradicionales que se venían usando no son capaces de tratar y capturar. Es decir, Big Data son datos que contienen mayor variedad y se presentan en volúmenes crecientes a una velocidad superior.

Estos datos que se analizan o se recogen pueden venir de múltiples fuentes; ya sean producidos por personas al responder un WhatsApp, hacer clic en un enlace de internet, utilizar el GPS de nuestro vehículo o teléfono móvil, traspasos de dinero entre cuentas bancarias, una compra de un billete de avión o prácticamente cualquier cosa que imaginemos.

La banca, desde hace años, maneja gran cantidad de información, sin embargo, lo que diferencia el Big Data no es el volumen de datos que recoge, sino la velocidad a la que analiza estos datos. Estos datos pueden ser estructurados o no estructurados (internet, RRSS, dispositivos móviles...) por lo cual se necesitan nuevas herramientas que gestionen toda esta información.

Para los bancos, aprovechar esta habilidad de manejar el Big Data, supondrá la posibilidad de crear una tendencia en los modelos digitales de negocio emergentes ya que los bancos y, en concreto el sector financiero, son el ámbito donde mas datos de sus clientes se maneja.

Este uso y almacenaje masivo de datos por parte de las entidades bancarias se debe a que toda operación que un usuario lleve a cabo queda registrada, desde la más mínima consulta o transferencia vía online se pueden recoger datos de la ubicación donde la realiza, la hora o la fecha entre otros. Además, la regulación bancaria favorece el registro a gran escala de todos los datos de los clientes.

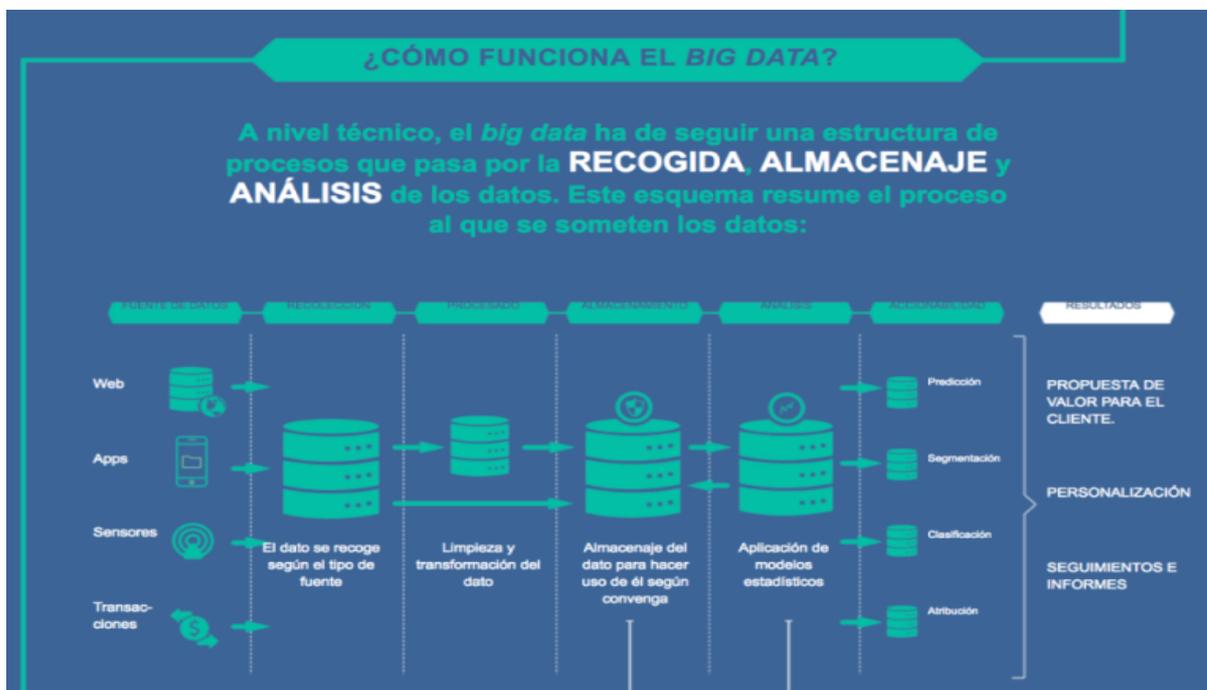
Los bancos han decidido asociarse con socios tecnológicos con el objetivo de minimizar el tiempo de adopción del Big Data. Con esto los bancos buscan apoyarse en proveedores tecnológicos que generen un mayor dinamismo en cuanto al uso de datos para así reinventar una ingeniería del negocio de la banca tradicional que gire en torno al Big Data.

Es común que las entidades bancarias lleguen a pagar por tener datos e

información a su disposición. Esto se hace mediante compañías externas que obtienen estos datos sobretodo de la generación millennial, la cual facilita información a través de aplicaciones móviles obteniendo a cambio privilegios en estas plataformas.

Gracias al Big Data, las entidades pueden segmentar a la clientela de nuevas formas. Ya no se lleva una segmentación por poder adquisitivo debido a que es menos útil, la tendencial actual es una segmentación por comportamiento, es decir, por la forma en que cada usuario se relaciona con su banco. Pero la realidad es que la segmentación de los usuarios es una técnica antigua para reducir los mensajes si no se tienen todos los datos de los clientes. Hoy en día, las entidades trabajan con unos volúmenes de información tan grandes que les permite personalizar sus ofertas y servicios a clientes concretos.

Imagen nº4: "Funcionamiento del Big Data"



Fuente: Banco Sabadell

6.2 Retos

- Crear una cultura digital:

Al hablar de banca, hablamos de un sector de los más tradicionales que existen. Por ello, resulta clave implantar una nueva cultura que permita a los usuarios más clásicos optar por esta nueva tendencia. Este reto es sin duda de los más difíciles para la banca, ya que supone cambiar los comportamientos actuales y promocionar unos valores como la innovación y

la colaboración, pilares fundamentales del nuevo concepto de la banca digital. Para la implantación de la nueva cultura digital, las entidades deberán tener a la cabeza del proyecto a una persona que sea capaz de liderar este cambio. Esta persona debe tomar decisiones que afecten directamente a la creación de nuevos departamentos digitales que no existían anteriormente, incorporando en estos, nuevas herramientas digitales para los empleados y una metodología de trabajo que resulte ágil y sencilla.

Estamos ante una transición donde la tecnología dejará de jugar un papel de soporte de negocio para convertirse en elemento clave de la nueva estrategia del sector financiero.

Los bancos necesitan atraer y captar al nuevo talento digital, ya que este resulta fundamental para el devenir de las nuevas estrategias bancarias. Para esto, las entidades financieras llevan a cabo unos procesos de selección muy estrictos, ya que las personas que entren a formar parte de estos proyectos son claves para las compañías.

En un sector donde las reglas del juego cambian fácilmente, los bancos buscan un perfil multidisciplinar, emprendedor y apasionado por lo digital, pero surge un problema, este talento tan codiciado también lo buscan las grandes y atractivas compañías tecnológicas como Amazon, Google o Microsoft. Por ello, quien sea capaz de anticiparse tendrá mucho terreno ganado, debido a que estas personas aportan el verdadero valor diferencial al ser capaces de entender a la perfección el nuevo contexto digital.

- Como vender en los canales digitales:

El sector financiero clásico está cambiando, prueba de ello es que desaparecen poco a poco las líneas tradicionales del negocio bancario y entran en escena nuevos competidores que harán que muchos medios de pago dejen de ser tan rentables. Resulta fundamental para las entidades bancarias la búsqueda de nuevas formas de negocio digitales que produzcan nuevas fuentes de ingresos.

Los bancos se han decantado por monetizar los datos e información de sus clientes con el objetivo de ofrecer productos digitales no bancarios.

Uno de los grandes retos para las entidades será sin duda, el hecho de ser capaces de aprovechar el número de interacciones que hacen los usuarios

en los canales digitales. Esto servirá para potenciar la venta de productos financieros a los usuarios.

Relacionado con lo expuesto anteriormente están los canales digitales, que pasaran a tener una mayor importancia con el fin de guiar a través de ellos la mayor parte de las operaciones de contratación o de información que lleven a cabo los usuarios.

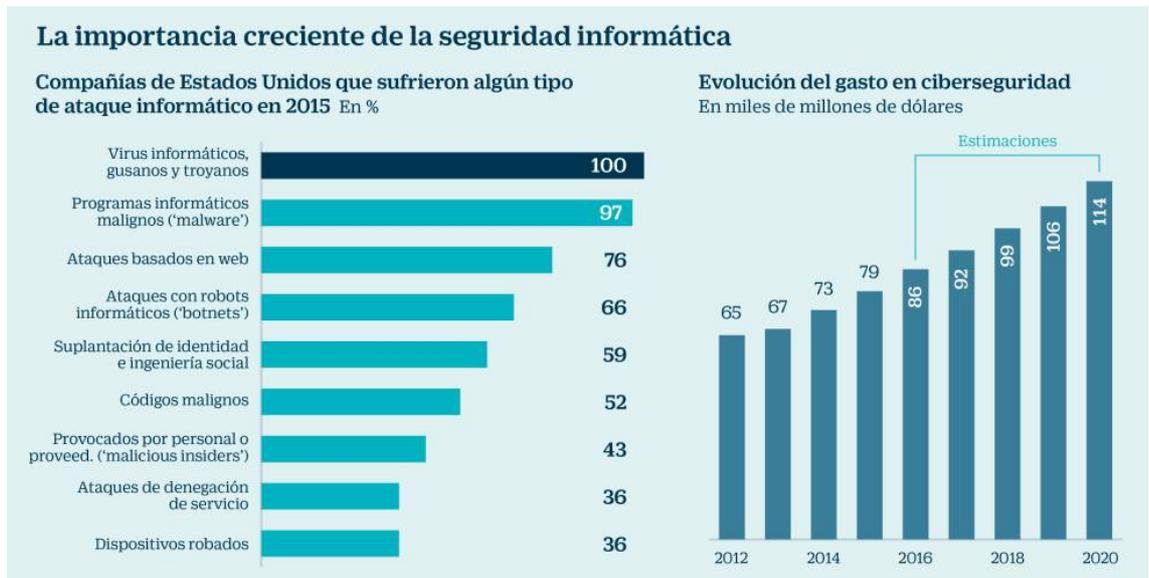
Es fundamental reeducar al cliente bancario más tradicional para ayudarse con las nuevas herramientas digitales que le ayuden a hacer uso de los nuevos servicios online.

- Ciberseguridad:

Si hay un sector donde la seguridad es obligatoria es la banca. Esto se debe a que las entidades manejan lo más importante para cada usuario, su dinero y su información personal. Los bancos hacen inversiones de millones de euros en ciberseguridad con el fin de garantizar al cliente la tranquilidad de que tanto sus datos personales como su dinero están a salvo de hackers o ladrones cibernéticos. En un momento donde la cultura digital tiene tanto peso en nuestra sociedad, es inconcebible que las entidades financieras no tengan una ciberseguridad muy fuerte en sus plataformas digitales.

Rescato esta gráfica del 2015, en la que se hace un análisis de los ataques informáticos mas comunes y de la evolución del gasto de las empresas en ciberseguridad y se indica una estimación del número de ataques hasta 2020.

Gráfico nº 10: “Importancia de la seguridad informática”



Fuente: cincodias.elpais.com

“Las instituciones financieras gastan una media anual de alrededor de 2.300 dólares por empleado a tiempo completo en ciberseguridad, según revela una encuesta de Deloitte y el Centro de Análisis e Intercambio de Información de Servicios Financieros (FS-ISAC). Según el informe, bancos, aseguradoras, empresas de gestión de inversiones y otras empresas de servicios financieros gastan entre el 6% y el 14% de su presupuesto de TI en ciberseguridad, con una media del 10%. Este número se traduce en un rango de aproximadamente del 0,2% al 0,9% de los ingresos de la compañía” (ltdigitalsecurity.es)

Y el último reto al que se enfrenta el sector financiero:

- Mejorar la experiencia de los usuarios:

Según el índice NPS(Net Promoter Score), herramienta que mide la fidelidad y la disposición de los clientes hacia una empresa, la experiencia de los usuarios en cada interacción en el sector financiero es de los índices que peores datos registra.

Si la banca quiere competir con nuevos medios digitales necesita mejorar. En este sentido las entidades están dando mucha importancia a las áreas de “Customer Experience”, con la finalidad de evolucionar en este aspecto. Gracias al uso del Big Data, los bancos conocen mucha información sobre sus usuarios, como, por ejemplo, las consultas mas comunes, el tiempo

medio de uso de las aplicaciones o la velocidad a la que se accede a la aplicación. Toda esta información permite a las entidades centrarse en mejorar donde el cliente más lo requiere y donde al cliente más accede.

El objetivo principal es dar al cliente lo que requiere actualmente, esto es; aplicaciones, trámites, consultas y operaciones sencillas, sin tiempos de espera y eficaces.

7. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA BANCA ONLINE

La banca online resulta fundamental en una época en la que no salimos de casa sin coger nuestro teléfono móvil. Nuestra vida actual está muy ligada al uso de internet lo que ha hecho que los bancos se reinventen ofreciéndonos todos sus servicios existentes y alguno más, al alcance de nuestra mano.

La banca y los servicios financieros online han revolucionado la manera en la que los usuarios gestionamos nuestras finanzas, cambiando también la forma en las relaciones entre clientes y sucursales o entidades.

Recogemos a continuación las ventajas e inconvenientes de la banca online mediante una tabla.

Tabla nº4: “Ventajas e inconvenientes de la banca online”

Banca Online	
Ventajas	Inconvenientes
Innovación y progreso	Trato humano inexistente
Sin esperas	Conocimiento de las TICs
Ahorro en costes y comisiones	Acceso necesario a internet
Transparencia total	Desconfianza
Control total de tus movimientos	Inseguridad al compartir información
Sin desplazamientos	
Disponibilidad 24 horas los 7 días de la semana	
Servicios complementarios	
Técnicas que garantizan la seguridad (anti-phishing)	

Fuente: Elaboración propia a partir de información de evobanco.com

8. BANCA ONLINE DURANTE EL COVID-19

Los recientes acontecimientos provocados por la pandemia del Covid-19 han afectado prácticamente a cualquier sector existente. En el caso del sector financiero, la crisis sanitaria ha influido de manera muy importante provocando que se hayan tomado una serie de medidas al respecto muy importantes con el objetivo de ayudar a familias, particulares, autónomos y empresas.

Las medidas adoptadas por las entidades han sido:

- Agilizar el pago a proveedores para que tengan liquidez.
- Aplazamiento de hasta 3 meses del alquiler social.
- Líneas de financiación a pymes y autónomos por más de 60.000 millones de euros.
- Eliminación del cobro de comisiones al realizar operaciones de cajero en otras entidades.
- Acceso a servicios financieros en los canales digitales en todo momento.
- Aumenta el límite de pago con tarjeta Contacless sin necesidad de introducir el código PIN.
- Acceso a planes de pensiones a los trabajadores afectados por la Covid-19.

También las entidades, con el objetivo de evitar el contacto personal y los desplazamientos multitudinarios, han reducido su horario de atención presencial en las sucursales y han recomendado hacer uso de la banca online.

Esta pandemia ha servido para que las entidades hayan publicitado sus plataformas de banca online, recordando a los usuarios los beneficios de estas, como, por ejemplo, el acceso 24 horas durante los 7 días de la semana o la posibilidad de acceder en cualquier momento a toda su información financiera en tiempo real. Muchas entidades han compartido tutoriales con sus usuarios sobre el uso y funcionamiento de sus plataformas para ayudar a los clientes menos familiarizados con la banca online.

El hecho de tener que recudir el contacto físico entre las personas ha propiciado el uso de aplicaciones de pago digital como Apple Pay, al considerar el factor psicológico de que el dinero en metálico puede estar infectado por el virus.

Para las entidades financieras, la crisis del Covid-19 ha podido suponer un punto de inflexión final para la banca online. Es evidente que existen servicios bancarios mínimos presenciales, debido a que no todos los clientes de un banco pasan de manera

inmediata a la banca digital. Por esto, hay un reto en el horizonte que resulta importante, este es el relacionado con un colectivo muy vulnerable, la tercera edad. La tercera edad es el grupo que menos uso de la banca online hace debido a la falta de conocimientos tecnológicos de los usuarios y su edad dificulta el aprendizaje. Las entidades han optado por lanzar tutoriales online y también vía soporte telefónico para ayudar a esta generación a aprender a usar la banca online, disponiendo también de servicios de consultas y dudas al respecto.

Además, hemos podido comprobar que ha habido empresas que salen muy favorecidas de esta pandemia. Estas han sido Amazon, Facebook, Apple y Google. Hemos hablado de estas cuatro compañías a lo largo del TFG y estas han experimentado un crecimiento muy notorio durante en confinamiento sufrido en muchos países.

En definitiva, el confinamiento provocado por la pandemia mundial ha hecho que el sector bancario haya dado un paso crucial en cuanto a la banca online. Cada vez hay mas usuarios convencidos de que el futuro de la banca está destinado al uso de las tecnologías y que la banca como la hemos conocido la mayor parte de nuestra vida acabará desapareciendo o sufriendo cambios aun más drásticos.

9. ESTUDIO DE LA ENCUESTA “USO DE APLICACIONES BANCARIAS”

En este apartado haremos un estudio de la encuesta de elaboración propia que he llevado a cabo.

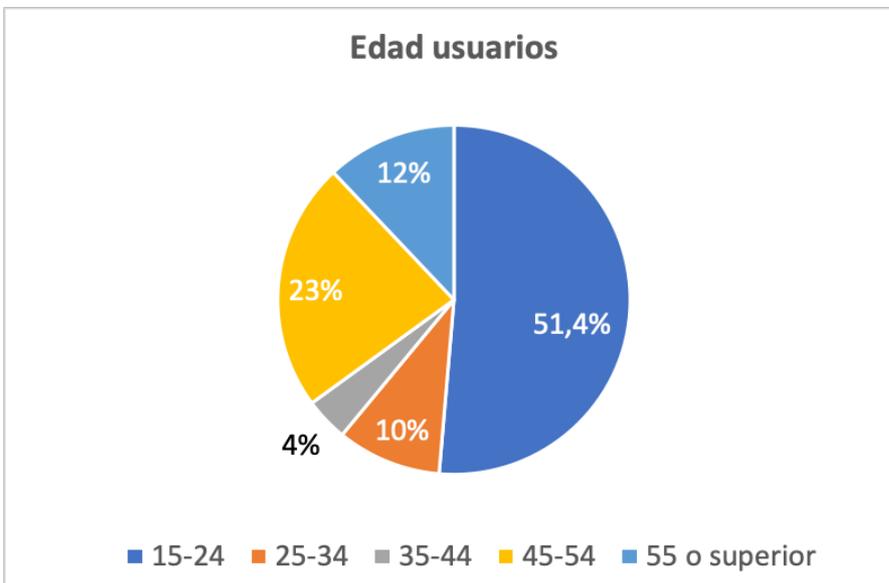
La encuesta ha sido realizada a través de los formularios de Google y su propósito ha sido recopilar información que nos ayude a entender la transformación de la banca tradicional en la banca online y también, el nivel de conocimientos y utilización de la banca online por los usuarios.

Esta encuesta ha sido compartida a mis amigos, familiares, compañeros de equipo y posibles terceros a los que le haya llegado el formulario.

El formulario se compone de las siguientes preguntas:

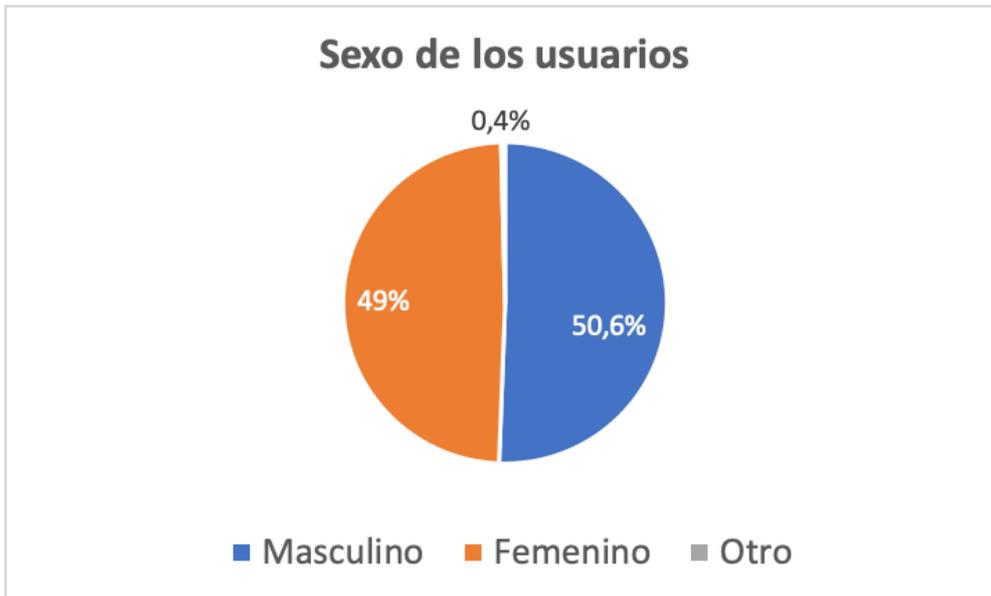
Pregunta 1: ¿Cuántos años tienes?

- 15-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55 o superior



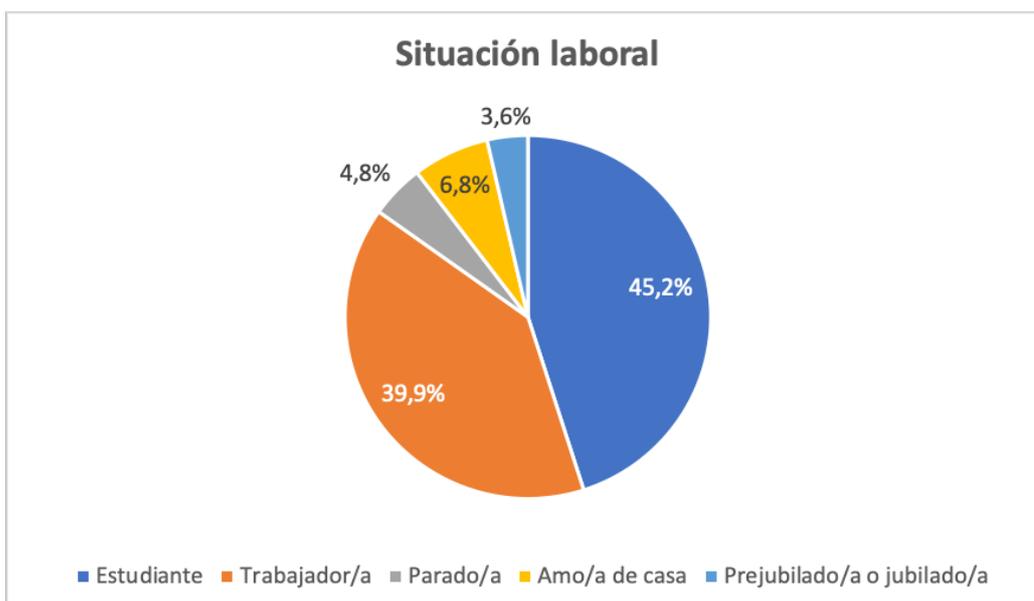
Pregunta 2: ¿Cuál es tu sexo?

- Femenino
- Masculino
- Otro



Pregunta 3: ¿Cuál es tu situación laboral?

- Estudiante
- Trabajador/a
- Parado/a
- Amo/a de casa
- Prejubilado/a o jubilado/a



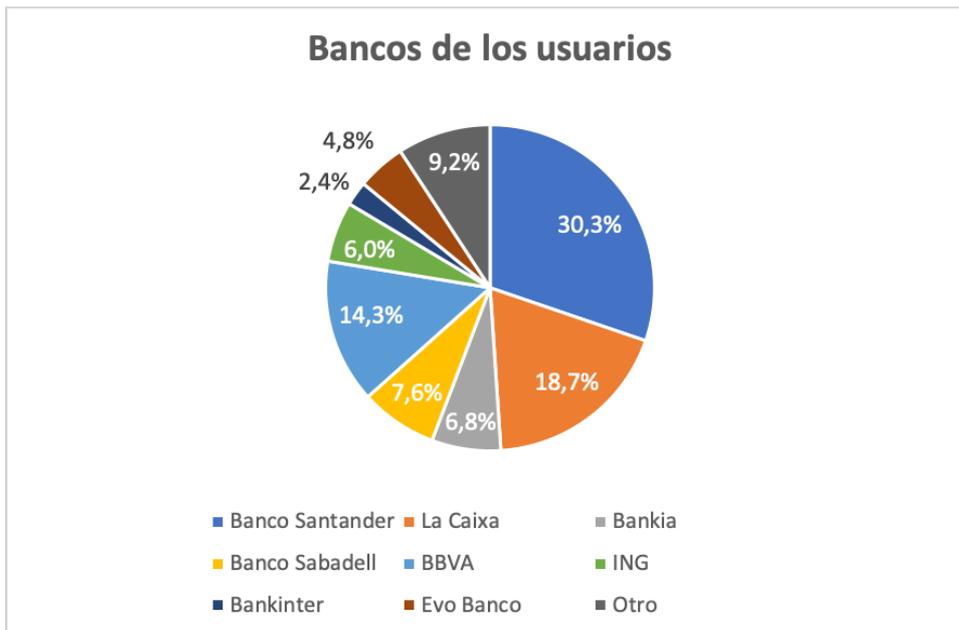
Pregunta 4: ¿Desde donde realizas esta encuesta?

- Teléfono móvil
- Tablet
- Ordenador



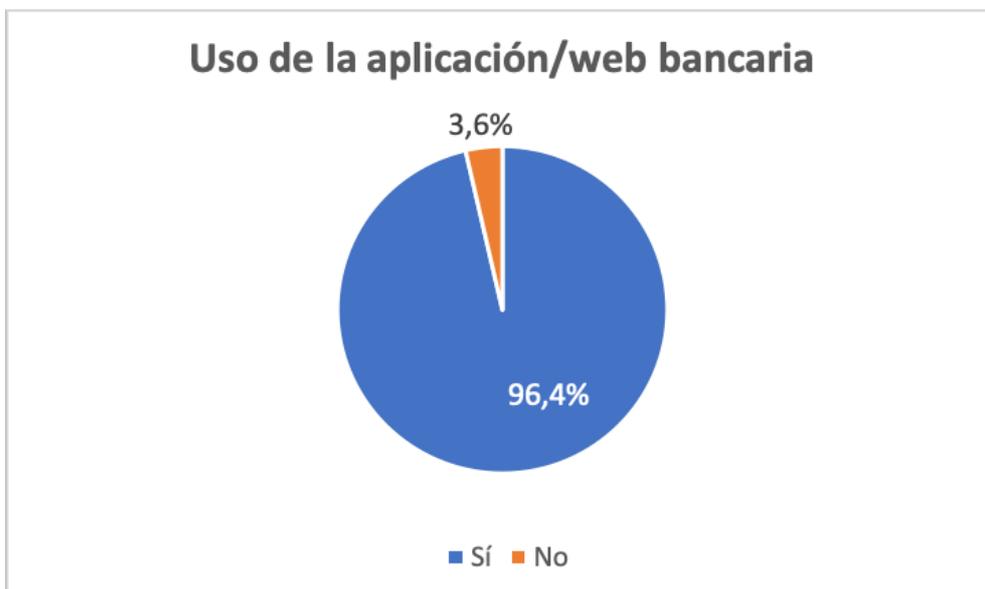
Pregunta 5: ¿Cuál es tu banco?

- Banco Santander
- La Caixa
- Bankia
- Banco Sabadell
- BBVA
- ING
- Bankinter
- Evo banco
- Otro



Pregunta 6: ¿Utilizas la aplicación o web de tu banco?

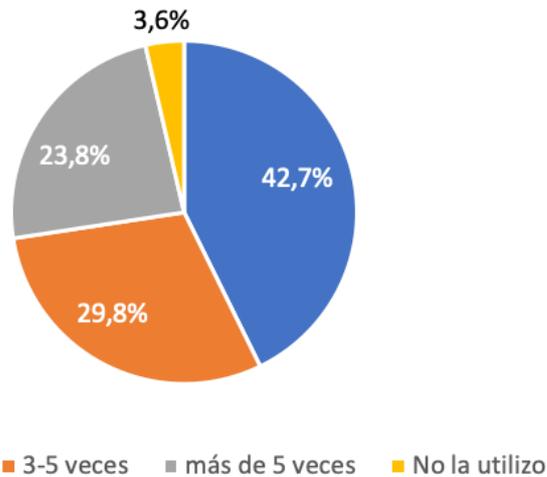
- Sí
- No



Pregunta 7: ¿Con qué frecuencia?

- 1-2 veces por semana
- 3-5 veces por semana
- + de 5 veces por semana
- No la utilizo

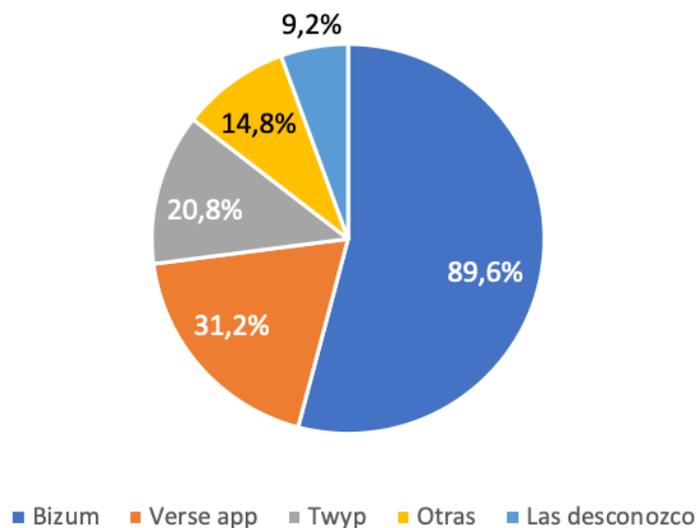
Uso semanal de la aplicacion/web bancaria



Pregunta 8: ¿Conoces alguna de estas plataformas?

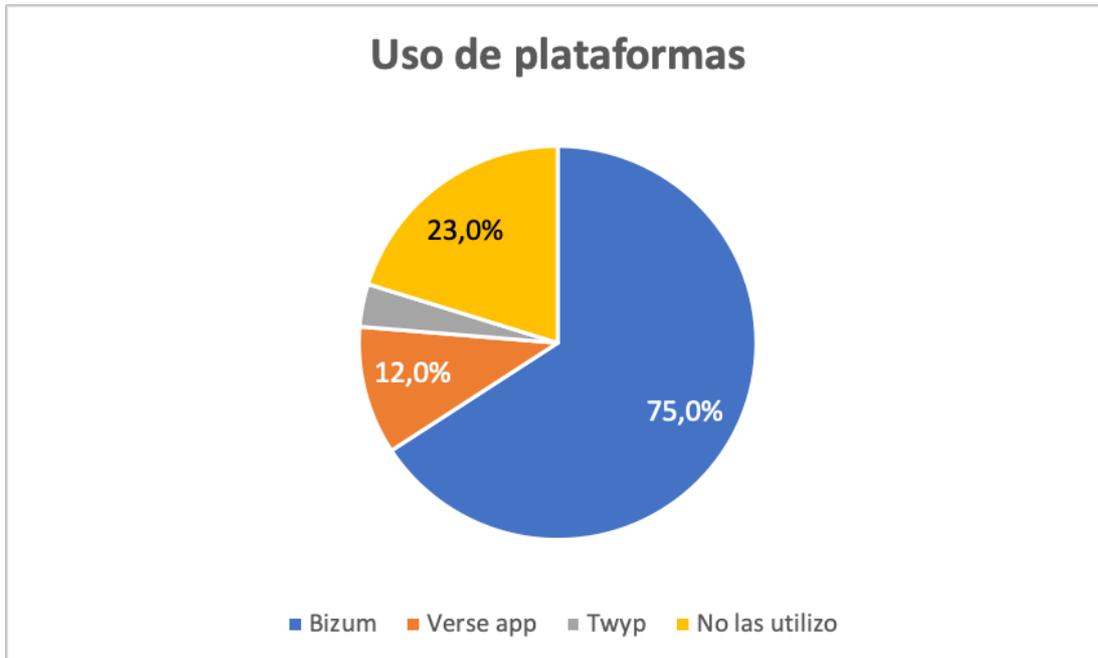
- Bizum – 224 (89,6%)
- Verse app – 78 (31,2%)
- Twyp – 52 (20,8%)
- Otras – 37 (14,8%)
- Las desconozco – 23 (9,2%)

Conocimiento de plataformas



Pregunta 9: ¿Utilizas alguna de ellas? Indica cual.

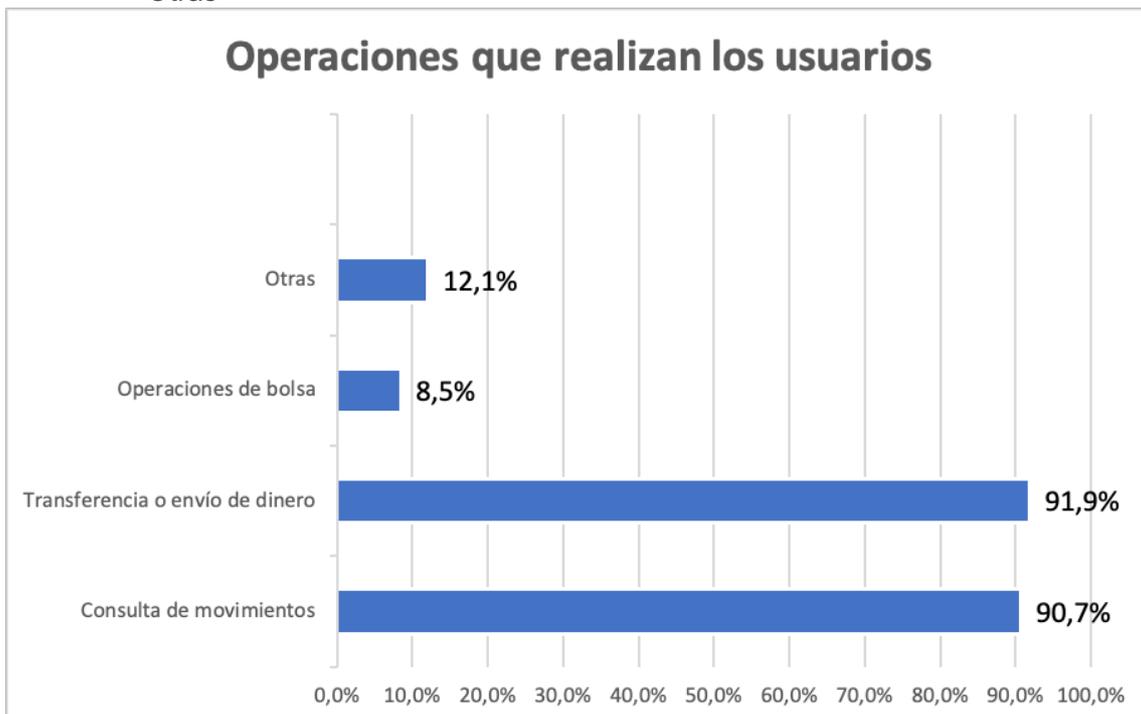
- Bizum
- Verse
- Twyp
- No las utilizo



0

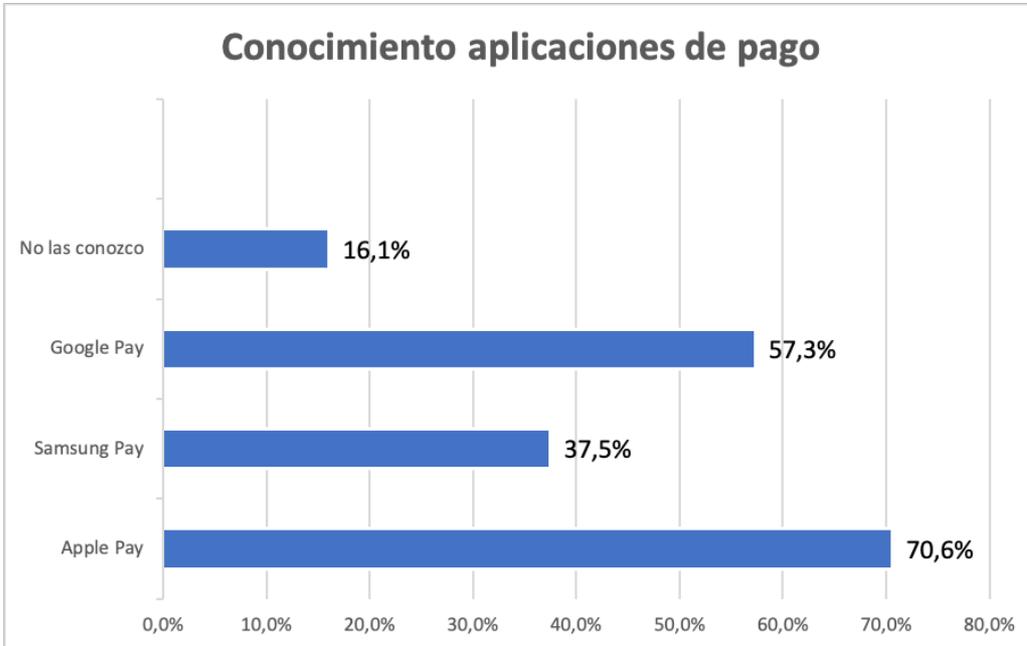
Pregunta 10: ¿Qué tipo de operaciones realizas con la aplicación o web de tu banco?

- Consulta de saldo/movimientos
- Transferencias o envío de dinero
- Operaciones de bolsa
- Otras



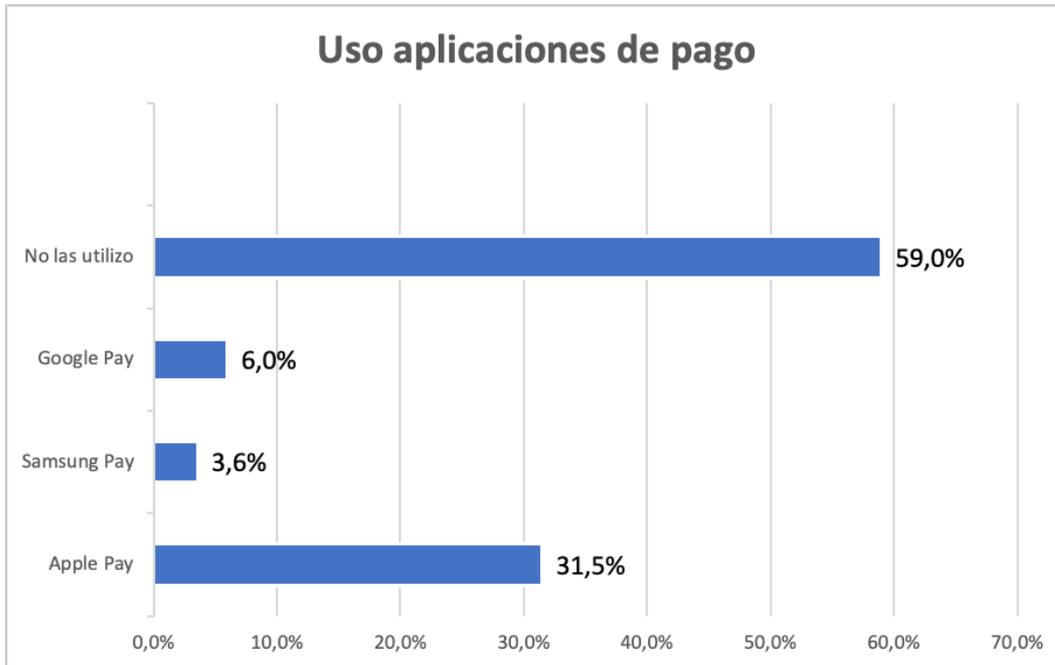
Pregunta 11: ¿Conoces alguna de las siguientes aplicaciones?

- Apple Pay
- Samsung Pay
- Google Pay
- No las conozco



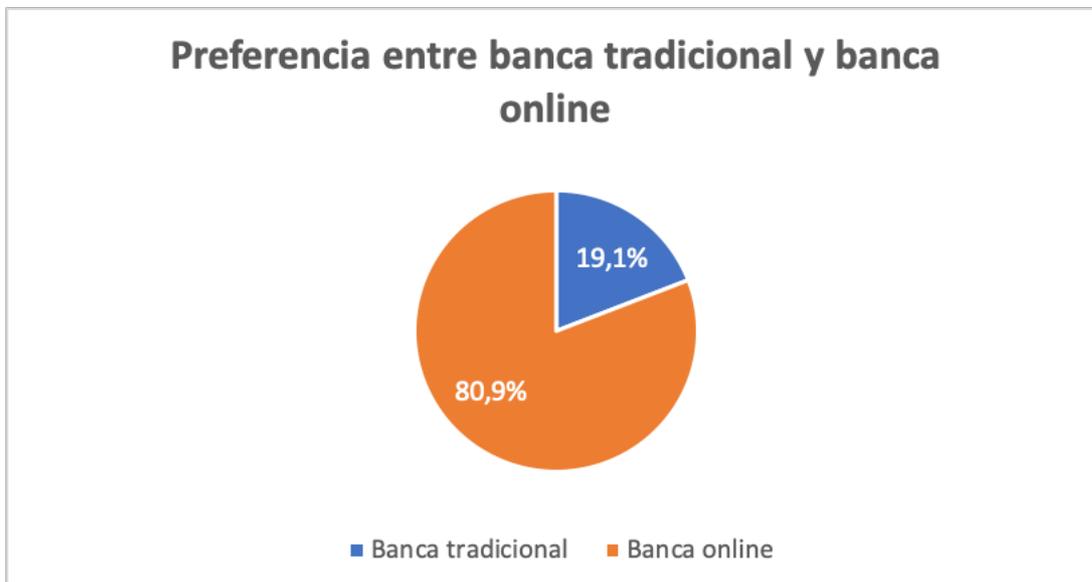
Pregunta 12: ¿Usas este tipo de aplicaciones para pagar en diferentes establecimientos con tu teléfono móvil? Si es así, indica cual.

- Apple Pay
- Samsung Pay
- Google Pay
- No uso estas aplicaciones



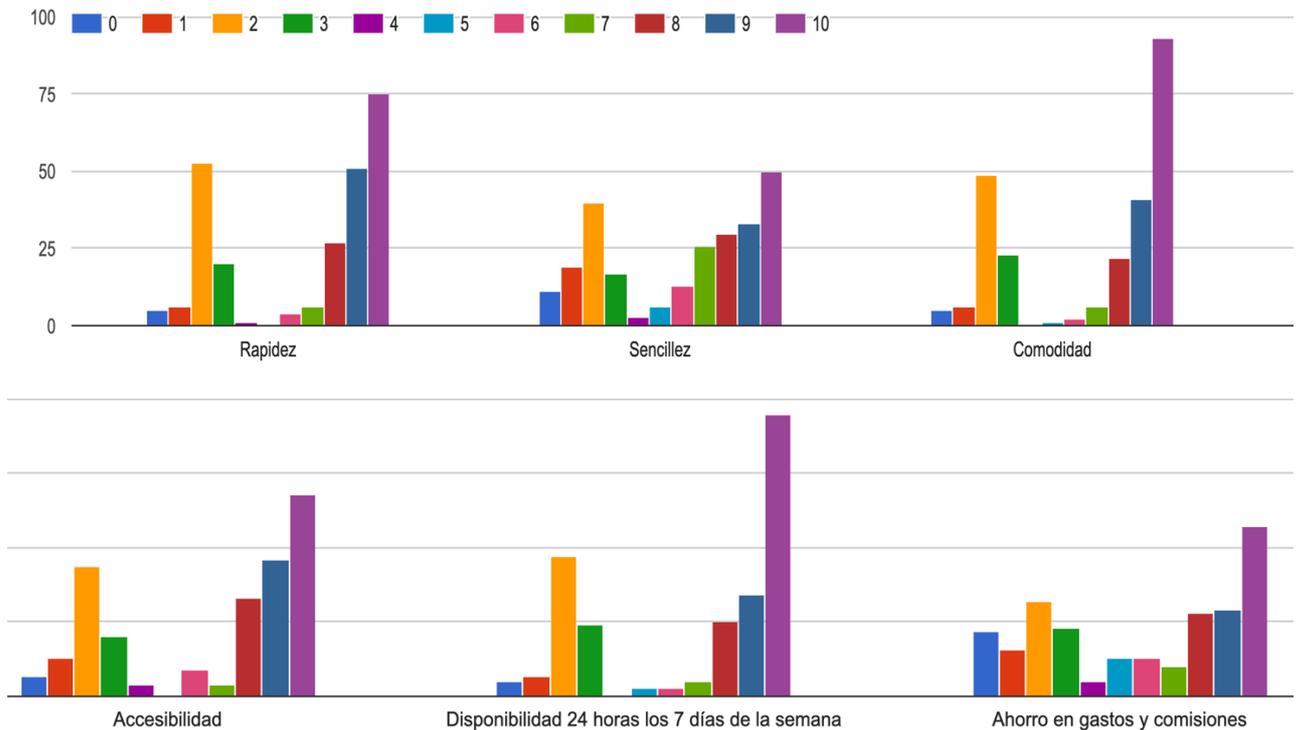
Pregunta 13: ¿Prefieres la banca tradicional o la banca online?

- Banca tradicional
- Banca online

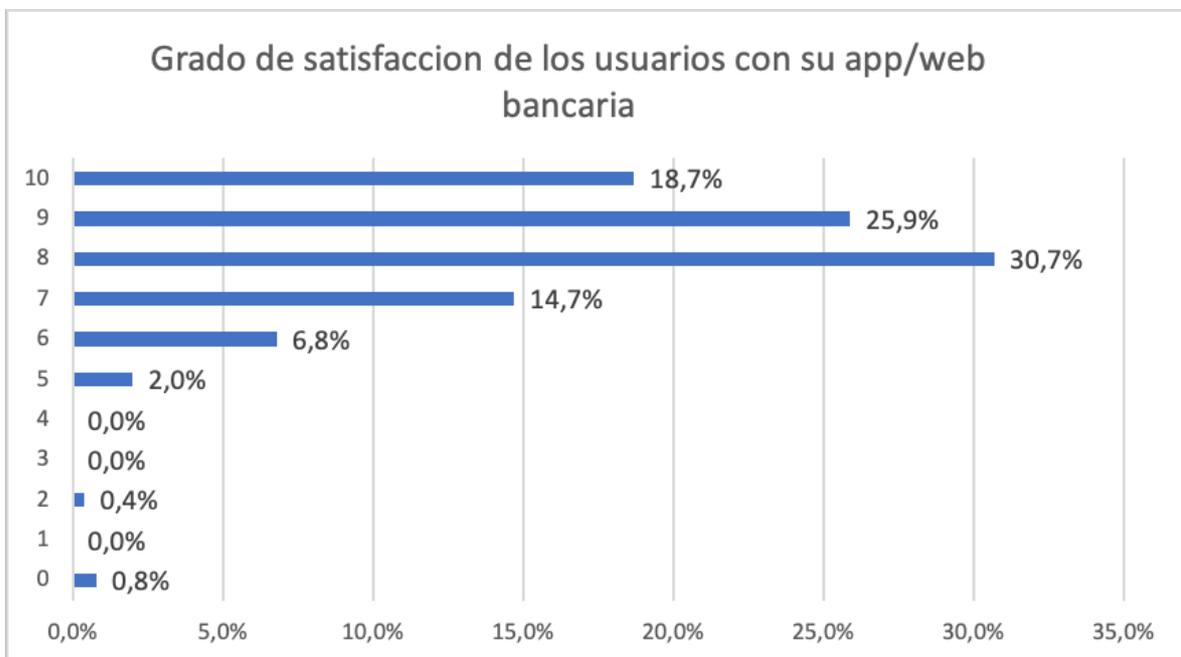


Pregunta 14: De los siguientes motivos, indica del 0 al 10 el grado por el que recomendarías las aplicaciones bancarias, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

- Rapidez
- Sencillez
- Comodidad
- Accesibilidad
- Disponibilidad 24 horas los 7 días de la semana
- Ahorro en gastos y comisiones

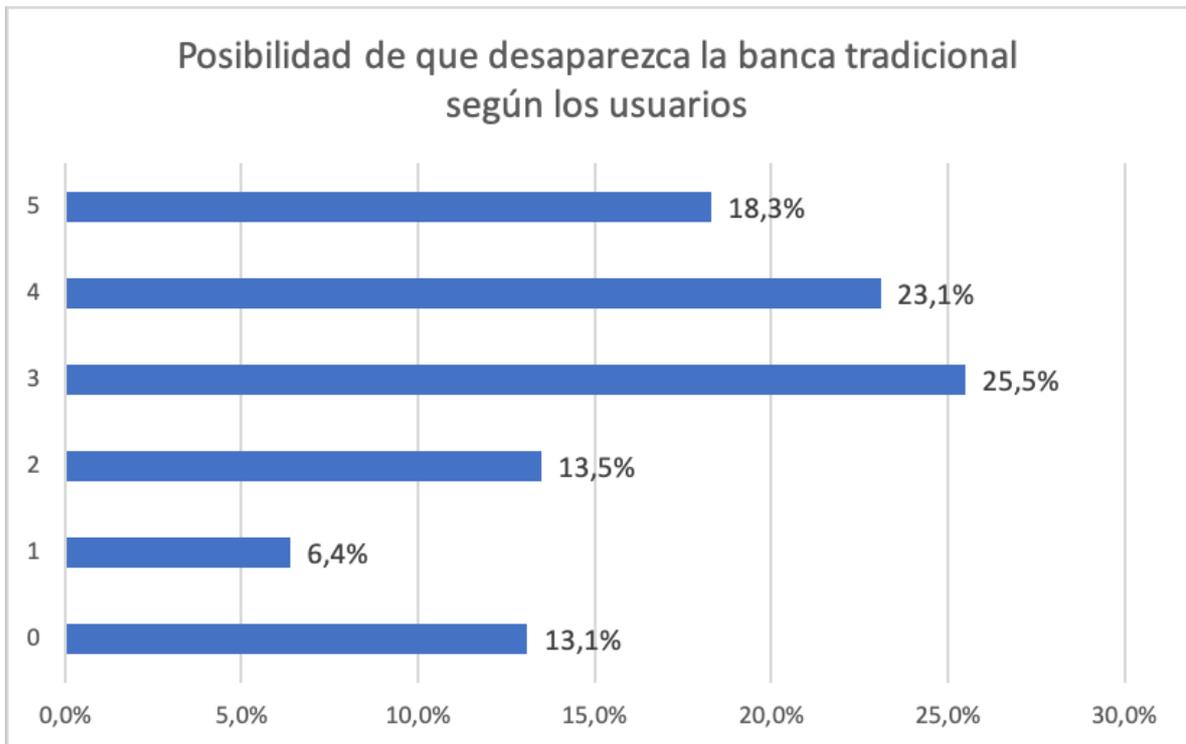


Pregunta 15: Puntúa de 0 a 10 tu grado de satisfacción con la aplicación o web de tu banco, siendo 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho.



Pregunta 16: Valore de 0 a 5 la posibilidad de que en un futuro

desaparezca la banca tradicional debido al auge de la tecnología y la banca online, siendo 0 totalmente en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.



Visto el contenido de la encuesta, haremos un breve análisis de las preguntas más interesantes que hemos planteado.

Las primeras preguntas, nos muestran que el público encuestado ha sido sobretodo gente joven y practicamente los mismos hombres y mujeres.

Resulta interesante que casi la totalidad de la muestra hace uso de la banca online, por lo cual, confirmamos la tendencial actual de que la sociedad prefiere lo digital a lo tradicional en lo referido al sector financiero.

Si entramos ya en datos más específicos, podemos observar que hay tres entidades que destacan sobre las demás con un porcentaje de usuarios superior al 63% del total. Estas entidades son:

- Banco Santander
- La Caixa
- BBVA

Es interesante también, observar que más del 50% de los individuos encuestados utilizan la aplicación o web de su banco 3 veces por semana como mínimo, donde casi la mitad de este porcentaje utiliza la banca online más de 5 veces por semana.

En lo referido a las plataformas de banca online, hay una que destaca sobre todas en conocimiento y también en uso, Bizum. El 89,6% de la muestra nos indica que conoce esta plataforma, mientras que el 75% de los individuos hacen uso de ella. Esto nos confirma que Bizum ha tenido un éxito rotundo, como hemos observado también anteriormente.

Si hablamos de las operaciones que realizan los usuarios de banca online, hay dos que predominan sobre el resto: las consultas de movimientos y los envíos o transferencias de dinero, teniendo un peso de más del 90% del total de las operaciones que realizan los clientes de este sector.

No todo van a ser buenos datos, observamos que en cuanto al pago digital mediante soportes como Apple Pay, Samsung Pay o Google Pay, más del 50% de las respuestas indican que los usuarios no utilizan estos medios. Este porcentaje tiene mucho margen de mejora y más ahora después de la crisis del Covid-19, donde se recomienda pagar en los establecimientos mediante tarjetas de crédito o dispositivos que permitan realizar esta operación.

Pero si observamos los datos referidos a la satisfacción de los usuarios con su aplicación bancaria, podemos ver que el 90% del total de la muestra ha respondido con un 7 o más nota. Es decir, las entidades ven recompensadas sus grandes inversiones en estos medios, ya que los usuarios, según los resultados, están satisfechos con la aplicación o web de su banco.

10. CONCLUSIONES

La digitalización y la tendencia actual orientada a una vida relacionada al uso de internet han propiciado a que uno de los sectores más importantes para la población en su totalidad haya tenido que reinventarse y adaptarse a la demanda predominante.

El sector financiero ha sufrido cambios drásticos debido a la forma de vida actual, a la aparición de nuevas empresas competidoras y de sectores con los que pueden cooperar.

El uso de internet ha abierto nuevos canales de distribución digitales que han facilitado la entrada en mercados alternativos. También hay que tener en cuenta que por medio de internet el alcance a futuros usuarios es mucho mayor, así como los productos que se venden a los consumidores y la disponibilidad del servicio al cliente que ofrece la entidad es total.

La aparición de las denominadas Fintech ha supuesto un gran impulso a las entidades para que se adapten a las demandas del consumidor mas actual. Estas Fintech se han anticipado a las entidades, lo que ha provocado que muchas entidades hayan optado por llegar a acuerdos de cooperación con estas nuevas plataformas.

Otro ejemplo de cooperación con el sector financiero ha sido el Big Data. Este nuevo modelo de análisis masivo de datos ha servido a los bancos para conocer en profundidad a sus consumidores, aprovechando esto para conocer sus gustos, preferencias y estilos de vida y así ofrecerles productos bancarios que se adecuen a su demanda.

Los consumidores se caracterizan por estar muy ligados al uso de las TIC y también por ser individuos con una formación academia media-alta. Estos consumidores predominan sobretodo entre los 23 y 35 años, es decir, generaciones jóvenes, después a mayor edad, el uso decrece. Teniendo el sector financiero el reto de acercarse lo máximo posible a un grupo de edad que apenas hace uso de la banca online, la tercera edad, un grupo que al no haber usado apenas las nuevas tecnológicas tienen un escaso conocimiento del sector y, además, debido a su edad, resulta difícil enseñarles a manejarlas.

Gracias a la encuesta que he formulado he podido comprobar como gente de mi entorno hace un verdadero uso de la banca online. Esta encuesta me ha ayudado mucho durante la realización de este TFG para comprobar como las tendencias actuales hacia una digitalización total de la banca son reales y además me ha proporcionado información de primera mano muy importante.

A mayores de todo esto, hemos vivido la crisis sanitaria mundial del Covid-19, lo que ha incentivado aún más la transformación de la banca tradicional a la banca online.

En definitiva, esta transformación nos plantea varias incógnitas para un futuro no muy lejano:

- ¿Estamos realmente en el fin de las sucursales físicas?
- ¿La cooperación entre Fintech y entidades se dará por completo?
- ¿Desaparecerán las tarjetas bancarias debido a las plataformas móviles que actúan como estas?

No existe una respuesta concreta y segura para estas cuestiones, pero lo que se puede afirmar es que el sector financiero digital está en auge y va a seguir creciendo, aparecerán nuevas formas de banca online que satisfagan las nuevas necesidades de los consumidores y cada vez más individuos van a tener un dominio de las nuevas tecnologías.

11. BIBLIOGRAFÍA

Andro4all.com, (2017). *Así funciona Verse, la nueva aplicación para enviar y solicitar dinero a tus amigos.* Recuperado el 14 de mayo, de <https://andro4all.com/2017/03/enviar-dinero-android-verse>

Blog.bancsabadell.com, (2018). *Las cuatro “V” del Big Data.* Recuperado el 29 de junio, de <https://blog.bancsabadell.com/2018/04/las-cuatro-v-del-big-data-volumen-variedad-velocidad-veracidad-que-es-el-big-data-para-que-sirve-con-sabadell-campus.html>

Blog.bankinter.com, (2020). *¿Qué es una empresa fintech y qué tipos existen?* Recuperado el 4 de junio, de <https://blog.bankinter.com/economia/-/noticia/2020/2/4/fintech-que-tipos>

Cincodias.elpais.com, (2017). *Oportunidades de inversión en firmas de ciberseguridad.* Recuperado el 15 de junio, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/05/19/mercados/1495203988_576129.html

Eleconomist.com, (2019). *Banca online vs banca tradicional.* Recuperado el 19 de mayo, de <https://www.economist.com/2019/02/banca-online-vs-banca-tradicional.html>

Elespanol.com, (2018). *Pagar con iPhone, todo lo que debes saber sobre Apple Pay.* Recuperado el 2 de junio, de https://www.elespanol.com/omicron/software/20180214/pagar-iphone-debes-saber-apple-pay/284973104_0.html

Eltarget.com (2017). *Apple lidera ingresos del sector tecnológico.* Recuperado el 3 de junio, de <http://eltarget.com/2017/11/30/apple-lidera-ingresos-del-sector-tecnologico/>

Europapress.es (2017). *Facebook ya puede operar en España como entidad de dinero electrónico.* Recuperado el 2 de junio, de <https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-facebook-ya-puede-operar-espana-entidad-dinero-electronico-20170106113000.html>

Evobanco.com

Bancos online en España: tendencias en dos décadas de historia. Recuperado el 17 de abril, de <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/banca-online/bancos-online-en-espana/>

10 ventajas de la banca por internet que no tiene la banca tradicional.

Recuperado el 3 de mayo, de <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/banca-online/ventajas-cuenta-online-frente-a-tradicional/>

Qué es la banca electrónica y cómo puede beneficiarte. Recuperado el 9 de mayo, de <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/banca-online/beneficios-banca-electronica/>

Banca digital: ¿Es mejor una cuenta bancaria online o una tradicional? Recuperado el 9 de mayo, de <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/banca-online/elegir-cuenta-online/>

Expansion.com, (2020). *Apple, Amazon, Microsoft, Google y Facebook baten record de ingresos.* Recuperado el 5 de junio, de <https://www.expansion.com/economia-digital/companias/2020/02/05/5e39e2aae5fdeac5308b4650.html>

Genbeta.com, (2014). *Amazon Coins, la moneda virtual de Amazon, llega a España.* Recuperado el 18 de mayo, de <https://www.genbeta.com/web/amazon-coins-la-moneda-virtual-de-amazon-llega-a-espana>

Halcash.com. *Funcionamiento de Halcash.* Recuperado el 14 de mayo, de <https://www.halcash.com/es/funcionamiento/>

Icarvision.com

Evolución de la banca digital: entender los números y a las personas. Recuperado el 6 de junio, de <https://www.icarvision.com/es/evolucion-de-la-banca-digital--entender-los-numeros-y-a-las-personas->

El impacto del Covid-19 en el uso de la banca digital. Recuperado el 20 de junio, de <https://www.icarvision.com/es/el-impacto-del-covid-19-en-el-uso-de-la-banca-digital>

iebschool.com, (2019). *Banca digital vs banca tradicional: diferencias y oportunidades.* Recuperado el 12 de mayo, de <https://www.iebschool.com/blog/banca-digital-vs-banca-tradicional-diferencias-oportunidades-business-tech-finanzas/>

ieb.es, (2015). *La transformación digital de la banca española.* Recuperado el 14 de mayo, de https://www.ieb.es/wp-content/uploads/2015/11/estudio_banca_2015.pdf

Ine.es, (2019). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de TIC y Comunicación en los hogares.* Recuperado el 16 de junio, de https://www.ine.es/prensa/tich_2019.pdf

Itdigitalsecurity.es, (2019). *Las entidades financieras gastan el 10% de su presupuesto TI en ciberseguridad.* Recuperado el 18 de junio, de

<https://www.itdigitalsecurity.es/endpoint/2019/05/las-entidades-financieras-gastan-el-10-de-su-presupuesto-ti-en-ciberseguridad>

Laregion.es, (2017). *La evolución de la banca tradicional hacia un modelo de futuro.* Recuperado el 7 de mayo, de <https://www.laregion.es/articulo/economia/evolucion-banca-tradicional-modelo-futuro/20170726124933726007.html>

Lavanguardia.com, (2020). *La banca online sube la rentabilidad de sus depósitos: ¿Cuáles son los mejores?* Recuperado el 23 de mayo de, <https://www.lavanguardia.com/economia/20200414/48467282923/bancos-depositos-oferta-helpmycash-opciones.html>

Masterbigdataucm.com. *¿Qué es Big Data?* Recuperado el 6 de junio, de <https://www.masterbigdataucm.com/que-es-big-data/>

Merca2.es, (2020). *La encrucijada de la banca: la venta digital abre la puerta a más ajustes.* Recuperado el 19 de mayo, de <https://www.merca2.es/encrucijada-banca-ajustes/>

Monografias.com. *Concepto, historia y formación de los bancos.* Recuperado el 9 de abril, de <https://www.monografias.com/trabajos95/concepto-historia-y-formacion-bancos/concepto-historia-y-formacion-bancos.shtml>

Mundofinanzas.com. *Historia de los bancos.* Recuperado el 9 de abril, de <https://www.mundofinanzas.es/historia-de-los-bancos>

Nuevofinanciero.com, (2019). *¿Cuáles son los 5 productos financieros digitales más importantes de la transformación digital?* Recuperado el 5 de junio de, <https://nuevofinanciero.com/cuales-productos-financieros-digitales/>

Oleoshop.com, (2017). *Apple Pay: todo lo que hay que saber.* Recuperado el 11 de junio, de <https://www.oleoshop.com/blog/apple-pay>

Oracle.com. *¿Qué es el Big Data?* Recuperado el 10 de junio, de <https://www.oracle.com/es/big-data/what-is-big-data.html>

Pagina12.com.ar, (2020). *Coronavirus: un mundo perfecto para Apple, Microsoft, Amazon, Google y Facebook.* Recuperado el 18 de mayo, de <https://www.pagina12.com.ar/264399-coronavirus-un-mundo-perfecto-para-apple-microsoft-amazon-go>

Statista.com.

Edad usuarios de la banca online en Europa en 2019, recuperado el 30 de junio, de <https://es.statista.com/estadisticas/503851/porcentaje-de-internautas-usuarios-de-online-banking-en-la-ue-por-edad/>

Número de usuarios de Internet en el mundo entre 2005 y 2019. Recuperado el 13 de mayo, de <https://es.statista.com/estadisticas/541434/numero-mundial-de-usuarios-de-internet/>

Porcentaje de usuarios de servicios de banca online en España de 2006 a 2019. Recuperado el 24 de mayo, de <https://es.statista.com/estadisticas/501217/tasa-de-penetracion-de-los-servicios-de-banca-online-en-espana/>

Twyp.com. *¿Quiénes somos?*. Recuperado el 19 de mayo, de <https://www.twyp.com/sobre-nosotros/>

Universocrowdfunding.com *¿Qué es el crowdfunding?* Recuperado el 26 de mayo, de <https://www.universocrowdfunding.com/que-es-el-crowdfunding/>

Verse.me. *¿Cómo funciona?* Recuperado el 14 de mayo, de <https://www.verse.me/es/como-funciona>

Wikipedia

Historia de la banca. Recuperado el 18 de abril, de https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_banca

Tecnología financiera (Fintech). Recuperado el 5 de junio, de https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa_financiera

20minutos.es, (2019). *La evolución de la banca es imparable: más digitalización y menos oficinas*. Recuperado el 29 de abril, de <https://www.20minutos.es/noticia/3683578/0/banca-online-oficinas-sucursales-digitalizacion-bancos-cajas-ahorro/>