

GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

“BANCA ONLINE”

JORGE DURANTE ZURRO

**FACULTAD DE COMERCIO
VALLADOLID, JUNIO 2022**



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

GRADO EN COMERCIO

CURSO ACADÉMICO 2021-2022

TRABAJO FIN DE GRADO

“BANCA ONLINE”

Trabajo presentado por: JORGE DURANTE ZURRO

Tutor: MARIANO DURANTEZ VALLEJO

RESUMEN:

Decidí elegir el tema de la banca on-line debido a que está en parte relacionado con el Grado de Comercio, y a que es un tema bastante actual que me pareció interesante para realizar y desarrollar. La banca forma parte de nuestro día a día, y en los últimos años gracias a las tecnologías y a sus avances han hecho posible que simplemente desde casa o en el lugar que estemos podamos realizar transferencias, consultar el saldo de la cuenta...

También ha influido en mi decisión sobre la elección de este tema lo relacionado con las tecnologías, ya que me gustan, y estoy bastante puesto al día sobre estas, además de que creo que realizar el TFG sobre la banca y el sector financiero, me puede ayudar a comprender algunas cosas, y entender mejor el sector, a parte de su relación con muchas de las asignaturas del Grado de Comercio.

ABSTRACT:

I decided to choose the topic of online banking because it is partly related to the business degree, and on the other hand it is a very current topic that I found interesting to carry out and develop. The online banking is part of our day to day. In the last years thanks to technology and its advances have made it possible that simply from home or wherever we are we can make transfers, check the account balance...

It has also influenced in my decision about the choice of this topic all is related with technologies, because I like it and I'm updated about these; besides that I think that doing the TFG about the banking and financial sector, can help me to complain some things, and better understand the sector, apart from its relationship with many of the subjects of business degree.

Palabras clave:

Banca Online, Fintech, Crowdfunding, Entidades Bancarias.

Keywords:

Online banking, Fintech, Crowdfunding, Bank Entities.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. HISTORIA DE LA BANCA EN ESPAÑA	8
2.1 Los comienzos del sector financiero	8
2.2 Actualidad del sector bancario.....	9
3. LA BANCA ONLINE EN LA ACTUALIDAD	14
3.1 La creación de la banca online y sus características.....	14
3.2 Ventajas	15
3.3 Desventajas.....	16
3.4 Diferencias entre la banca tradicional y la digital	17
4. COMPETIDORES DE LAS ENTIDADES BANCARIAS	18
4.1 Las BigTech	18
4.2 Las Fintech.....	21
4.3 Criptomonedas	22
5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BANCA ONLINE	26
5.1 Bizum	26
5.2 PayPal	26
5.3 HalCash.....	27
5.4 Verse App	28
5.5 Revolut.....	29
6. OTROS MÉTODOS DE FINANCIACIÓN	30
6.1 Crowdfunding	30
7. PÚBLICO OBJETIVO	32
8. OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS DE LA BANCA ONLINE	35
8.1 Oportunidades.....	35

8.2	Retos y aspectos a mejorar.....	38
9.	CASO PRÁCTICO SOBRE LA BANCA ONLINE.....	39
9.1	Openbank	39
9.2	Cajamar	44
10.	ESTUDIO SOBRE EL USO DE LA BANCA ONLINE	47
11.	CONCLUSIONES	54
12.	BIBLIOGRAFÍA	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

– GRÁFICOS

Gráfico 1: "Usuarios de online banking en España y por entidad en 2017"	15
Gráficos 2 Penetración de online banking en España	17
Gráficos 3: " Las BAT frente las GAFA"	21
Gráficos 4:" Evolución Bitcoin"	24
Gráficos 5: "Principales actividades bancarias realizadas por internet"	32
Gráficos 6: "Personas que han realizado gestiones online"	33

– ILUSTRACIONES

Ilustración 1: "Google Pay"	19
Ilustración 2: " Facebook Pay"	20
Ilustración 3:" Popularidad criptomonedas"	23
Ilustración 4: "Criptomonedas"	25
Ilustración 5: "Verse App"	28
Ilustración 6: "Big Data"	36
Ilustración 7: "Openbank"	39
Ilustración 8: "Control de gastos"	41
Ilustración 9: "Cajamar"	45
Ilustración 10:" Cuenta de empresa"	46

– TABLAS

Tabla 1: "Comparación entre distintas aplicaciones bancarias"	29
---------------------------------------------------------------------	----

1. Introducción

El trabajo comienza con la evolución de la banca, de cómo ha pasado de lo que era la banca tradicional a una banca mucho más modernizada, en la que como he dicho antes, la tecnología nos hará en este sentido, la vida mucho más fácil.

También hablaré sobre las diferencias entre ambas, las ventajas que tiene la banca online, pero también algunos de sus inconvenientes. Con la banca online también surgieron nuevas formas de pago, lo que ha provocado que poco a poco el dinero físico vaya desapareciendo en favor de las tarjetas, ya sean de débito o crédito, u otras como PayPal y las criptomonedas, estas últimas aún siguen siendo para la mayoría de la población desconocidas, pero todo apunta a que su crecimiento en los próximos años va a ir en aumento.

Analizaré los competidores que le han surgido a las entidades bancarias como las Fintech y podremos observar como ya no sólo son estas entidades las que ofrecen servicios bancarios, sino que grandes empresas a nivel mundial han invertido grandes sumas de dinero para desarrollar sus propios métodos de pago.

Además de como la pandemia del Covid-19 ha “acelerado” este proceso de modernización de la banca, ya que los hábitos y costumbres de muchos clientes han cambiado, por ejemplo, con un mayor uso de la tarjeta y pagos online.

Por último, comentaré los productos y servicios bancarios que se ofrecen en la actualidad cómo por ejemplo Bizum, además del perfil del consumidor de la banca online, y las oportunidades y amenazas de esta.

2. Historia de la banca en España

Para comprender la situación económica y financiera de España en la actualidad, haré una breve introducción en la que explicaré brevemente el nacimiento de las primeras instituciones bancarias, la emisión de los primeros billetes, y los grandes cambios que ha sufrido este sector a lo largo de la historia sufriendo grandes crisis, cambios de gobierno...

2.1 Los comienzos del sector financiero

Los inicios de la banca en España se produjeron hacia el año 1782 durante el reinado de Carlos III con la fundación del Banco de San Carlos, para su creación fue necesario el apoyo de la nobleza y de un conjunto de instituciones que apoyaban al régimen.

La vida de este banco fue relativamente corta ya que 50 años después y tras varias grandes crisis, se fundó una nueva institución bancaria que sustituyó al Banco de San Carlos, esta institución se denominó Banco Español de San Fernando.

Los primeros bancos que hubo en España solamente funcionaban como prestamistas del Estado y fueron también importantes porque se empezaron a emitir los primeros billetes y a fundar las primeras sucursales a nivel nacional.

Cabe destacar que el primer banco que tenía “poder” en todo el territorio nacional fue el Banco de España, que fue también el primero en abrir sucursales en muchas provincias y sustituyó al de San Fernando.

El siglo XX tuvo una especial relevancia ya que hasta ese momento sólo existía en nuestro país el Banco de España, con lo cual era un monopolio, pero que gracias al gran crecimiento económico que se experimentó debido al fin de todas las guerras en las que España participaba, se crearon numerosas sociedades bancarias.

Hacia el año 1977 comenzó un nuevo periodo de liberalización bancaria, que lo que buscaba era una mejor eficiencia en los mercados, para de esta forma poder rebajar los costes y tener una mayor solvencia.

Al año siguiente, hubo un gran movimiento por parte de la banca española, y es que esta se abrió a los bancos extranjeros, pero de una forma controlada, ya que les pusieron bastantes restricciones como por ejemplo un límite de sucursales abiertas, y no se podía superar el 40% de la inversión en créditos destinada a residentes españoles.

En 1981 se eliminaron algunas restricciones, entre ellas se permitía a las entidades extranjeras comprar bancos que estuvieran en quiebra, y de esta forma poder operar en el mercado nacional de la misma forma que lo hacían el resto de las entidades españolas.

Pero el avance más significativo se produjo en el año 1987 con liberalización de los tipos de interés, las comisiones y la reducción del coeficiente de inversión, que fue el precedente para terminar abriendo por completo el mercado a la banca extranjera en 1992, donde se pasó de un mercado monopolístico, muy intervenido y controlado, a otro mucho más abierto y con una mayor capacidad de inversión.

Respecto a la concentración bancaria, entre el año 1987 y el 1996 hubo un proceso por el cual muchos bancos se fusionaron o fueron absorbidos por otros más grandes, pero esto no hizo que el número de bancos se redujera, ya que se aprobó una ley que permitía la creación de nuevos bancos, pasó de haber 136 a 163. Las oficinas bancarias también aumentaron, y se redujeron los empleados. Los bancos que más sufrieron estos cambios fueron, el Banesto que tuvo una gran pérdida de cuota de mercado, concretamente del 40%, y de forma ventajosa el Banco Santander que experimentó un 60% de aumento de su cuota de mercado, y de un 30% en las inversiones crediticias.

2.2 Actualidad del sector bancario

El sector bancario actual puede decirse que se forjó con la entrada de España en el euro donde muchos de los bancos se fusionaron para ganar poder, dato que queda reflejado en la cuota de mercado del 56,4% que se gestionaba entre el BBVA y el Banco Santander.

Años más adelante, en 2007, una nueva crisis mundial afectó de lleno a nuestro país, y más en concreto a la estructura bancaria que necesitó de las ayudas públicas y fondos para su sostenimiento, procedentes de la Unión Europea.

El Banco de España ha estimado que el total de las ayudas fue de unos 65.000 millones de euros, estas ayudas condicionaron a muchas de estas entidades a fusionarse entre ellas para poder hacer frente a las deudas. Lo que se logró con este proceso fue un sector mucho más concentrado, con un número menor de entidades, que a su vez provocó el cierre de muchas sucursales.

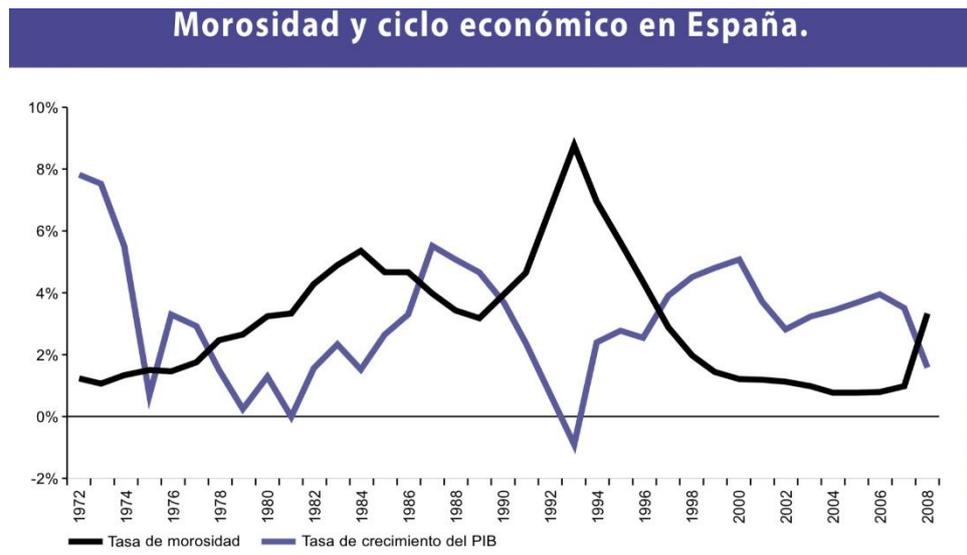
El resultado final fue que los cinco grandes bancos que ya eran los más “fuertes” económicamente antes de la crisis, hoy en día no hayan dejado de aumentar aún más. Estas grandes entidades son: Banco Santander, BBVA, CaixaBank, Banco Sabadell y Unicaja.

Para comprenderlo mejor hay que detallar más los diversos factores que hicieron que llegara la crisis a España, y el por qué afectó más a nuestro país que al resto.

Hay que remontarse al año 2007, cuando en EEUU estalló una crisis “hipotecaria”, que rápidamente se extendió por todo el mundo. Los factores que hicieron que afectara de manera tan grave a España fueron los siguientes:

- Gran dependencia del sector inmobiliario, el cual era muy importante para la economía española, y que era en gran parte financiado por el sector bancario. Además, el 60% de los créditos que se concedían, eran hipotecas, lo que provocó que hubiera una gran concentración de riesgo en el sector bancario. El resultado fue el aumento de la morosidad.
- Morosidad: se podría decir que el principal problema de los bancos durante la crisis fue hacer frente a la morosidad existente, en la gráfica siguiente realizada por el Banco de España se aprecia como en todas las épocas de crisis, la tasa de morosidad se dispara. La gráfica abarca del año 1972 a los 2 años primeros de la crisis del 2007, donde se pasa de un periodo de estabilidad en la tasa de morosidad, y una tasa del PIB elevada, a un aumento en apenas dos años de esta primera tasa, y una gran caída del PIB.

Gráfico 1: "Morosidad y ciclo económico en España"



Fuente: " Banco de España; 2010"

- Reducción en la liquidez: teniendo en cuenta que la banca española tiene un carácter minorista, ya que cuenta con un número muy alto de pequeños depósitos bancarios que son el principal sustento de las entidades bancarias, la situación en la que se encontraron estas fue de incertidumbre y de exigencia de primas de riesgo más altas. Esto supuso que resultara más complicado captar financiación, además también provoca un gran riesgo debido al elevado endeudamiento externo que sufría la banca desde años atrás.
- Reducir el número de sucursales: debido a los factores explicados en los apartados anteriores como la morosidad o el aumento del riesgo, las entidades se vieron obligadas a reducir costes para mejorar la eficiencia.

En los dos primeros años de la crisis las sucursales cerradas llegaron a las 600, sólo entre la Caixa y BBVA se alcanzaron las 350 sucursales cerradas. Supuso el primer cambio en las estrategias de los bancos, que buscaban ahorrar en costes, y ser más eficientes, donde la banca online ya no sólo estaba al alcance de un porcentaje pequeño de la población, sino que se invirtió para que cualquier persona, desde cualquier dispositivo pudiera hacer consultas, transferencias... sin tener que pasar por la sucursal para realizarlas.

Además, hubo otras consecuencias como las fusiones entre distintos bancos y la desaparición de las cajas de ahorro. Durante la crisis eran 55 los bancos que conformaban la red bancaria española, en la actualidad son solamente 11. Las grandes entidades fueron absorbiendo a otras más pequeñas, además de a las cajas de ahorro.

Hoy en día, después de a ver pasado la crisis, los bancos poseen una buena solvencia y liquidez, y los tipos de interés para los préstamos, como por ejemplo hipotecas, son muy bajos. Por otro lado, también resaltar que los bancos no obtienen la misma cantidad de beneficios que hace unos años, ya que al tener los tipos de interés tan bajos han visto disminuida su rentabilidad.

Por otro lado, las cajas de ahorro han tenido bastante peso en España, desde su creación en 1834. Sus objetivos eran contribuir al bienestar financiero y de la sociedad, facilitándoles créditos. Sus funciones no sólo se limitaban a depósitos bancarios, sino que también desarrollaban obras sociales.

En 2005 eran 350 las cajas de ahorro que había en nuestro país, pero con la crisis de 2007 desaparecieron la mayoría, y sólo sobrevivieron 45. Las causas que llevaron a la quiebra y cierre de las cajas de ahorro fueron diversas.

- Rescate por parte de las entidades bancarias: provocó que muchas de ellas se tuvieran que fusionar, o ser absorbidas por grandes bancos.
- Se aprobó una ley que limitaba a las cajas de ahorro a actuar sólo en sus comunidades autónomas, y se limitaba la cifra que podían recibir.
- El estallido de la burbuja inmobiliaria.

Las consecuencias de este proceso de desaparición de las cajas de ahorros fueron varias:

- Falta de productos y servicios enfocados a trabajadores.
- Disminución de la obra social: una de las funciones que las cajas de ahorro asumían era realizar obras sociales para ayudar a ciertos sectores de la población. Con el cierre de estas, la obra social ha sido asumida por fundaciones creadas por bancos como La Caixa, el BBVA o el Banco Santander, pero el dinero que se destina en la actualidad es menor que antes, hasta el punto de ser el mismo que se dedicaba a principios del siglo XXI.

- La toma de decisiones ha cambiado: la ventaja de las cajas de ahorro era que las decisiones eran tomadas en base a la comunidad en la que estaban establecidas estas, lo que ha ocurrido en estos últimos años es que las decisiones están siendo tomadas por los bancos a nivel nacional.

3. La banca online en la actualidad

3.1 La creación de la banca online y sus características

A finales del siglo XX surgió una nueva forma de pago, que poco a poco fue sustituyendo a los métodos tradicionales como los billetes, monedas, cheques..., que fueron las tarjetas de crédito.

Estas permitían pagar con más comodidad ya que no hace falta llevar dinero en efectivo para realizar pagos, también se podría decir que tienen mayor seguridad, ya que si pierdes la cartera puedes cancelar de forma inmediata esa tarjeta y evitar así la pérdida de tu dinero, cosa que si fuera con efectivo no sería posible.

Pero el verdadero nacimiento de la banca online comenzó sobre el año 2007, con el lanzamiento del primer iPhone, ya que hasta entonces sí que existía la banca electrónica pero aún estaba muy poco desarrollada y eran pocas las personas que la utilizaban.

Después de la venta de este dispositivo, la banca online o también llamada electrónica, comenzó a ser más común, lo que hizo que los bancos lo vieran como una oportunidad para expandirse.

Las entidades bancarias desarrollaron sus propias webs y aplicaciones en Internet para ofrecer sus servicios de una forma mucho más simple y cómoda, de forma que los clientes pudieran realizar multitud de operaciones sin ir a una sucursal física.

Los bancos no sólo cambiaron la forma en la que se ofrecían sus servicios, sino que el público al que iba dirigido era distinto, era un público mucho más joven que ha crecido con las tecnologías y su adaptación a la banca digital fue sencilla. También hay personas de una edad más avanzada que se han adaptado, pero en un porcentaje menor.

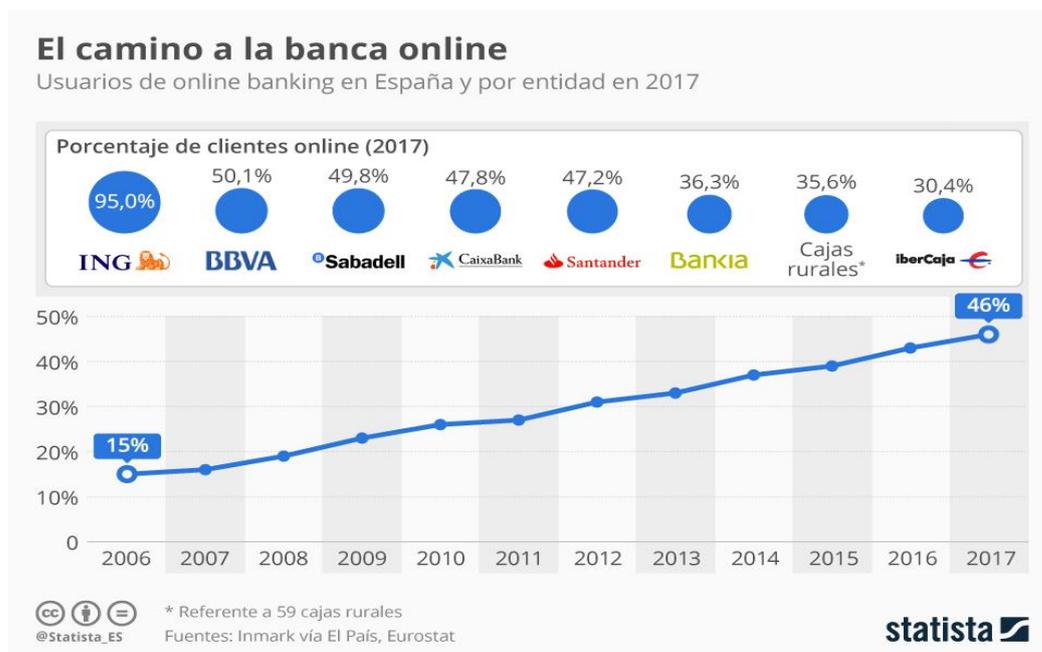
Por lo que desde mi punto de vista existe una gran división en la banca actual, por una parte, los clientes de la banca tradicional que desconfían de las nuevas tecnologías o que simplemente no se adaptan; y por otro lado el público

del que he hablado antes que se limita a usar las webs y aplicaciones sin necesidad de ir a una sucursal a hacer consultas o algún tipo de trámite.

En la gráfica siguiente podemos observar el ascenso de la banca online, como en apenas 10 años, había un porcentaje bajo de clientes online, y en 2017 en algunas entidades era ya del 50%. Un punto significativo es la gran diferencia que existe entre el banco ING con el resto, ya que este tiene el 95% de los clientes de forma online.

Esto se debe a que fueron los primeros en el sector bancario en España en implementar el modelo digital. La compañía holandesa ha pasado de contar con 200.000 clientes digitales en sus inicios, a los más de 5 millones con los que cuenta actualmente, sólo en nuestro país.

Gráfico 2: “Usuarios de online banking en España y por entidad en 2017”



Fuente: “ <https://tinyurl.com/22kxax2s> ;Statista;2018”

3.2 Ventajas

- La principal ventaja es la rapidez con la que se puede realizar cualquier operación en cualquier lugar, ha sido un gran

avance que ha facilitado mucho las cosas a los clientes y que hace unos años esto era impensable.

- La banca online permite a las entidades bancarias ser más eficientes y ahorrar en costes materiales, de personal, e incluso en instalaciones, ya que al tener un gran número de clientes “virtuales”, los bancos están cerrando muchas de las sucursales que hay, por lo que todo hace indicar que esta transformación va a continuar, y de aquí a unos años,

- En la actualidad esta modalidad de banca es mucho más segura que hace unos años, lo que ha hecho entre otras cosas que hayan aumentado los usuarios y clientes.

- Gracias a la competencia que hay entre los propios bancos, y entre otras compañías que se han iniciado en este sector, las ofertas son muy diversas, además de que ofrecen una mayor personalización, lo que es una gran ventaja para los clientes.

- Buena transparencia, no hay que ir a una sucursal para negociar o informarse de las condiciones, sino que desde las propias webs y aplicaciones te puedes informar e incluso contratar los servicios.

3.3 Desventajas

- La principal desventaja en mi opinión afecta sobre todo a las personas con una edad avanzada, las cuales muchas veces les es costoso entender y adaptarse a las nuevas tecnologías, por lo que el cierre de muchas de las sucursales que hay les está dificultando ciertas tareas que antes podían hacer con gran facilidad.

- Otro punto negativo desde mi punto de vista es la preocupación de muchas personas por la seguridad a la hora de realizar operaciones y trámites en Internet.

- La conexión a Internet también puede llegar a ser un problema, ya que hay zonas rurales en España en las que no hay conexión.

- Por último, el trato con el personal es muy importante para algunas personas, ya que para ellos es una ventaja a la hora de que

los solucionen los problemas, aunque bien es cierto que también hay mucha gente que prefiere un trato impersonal.

3.4 Diferencias entre la banca tradicional y la digital

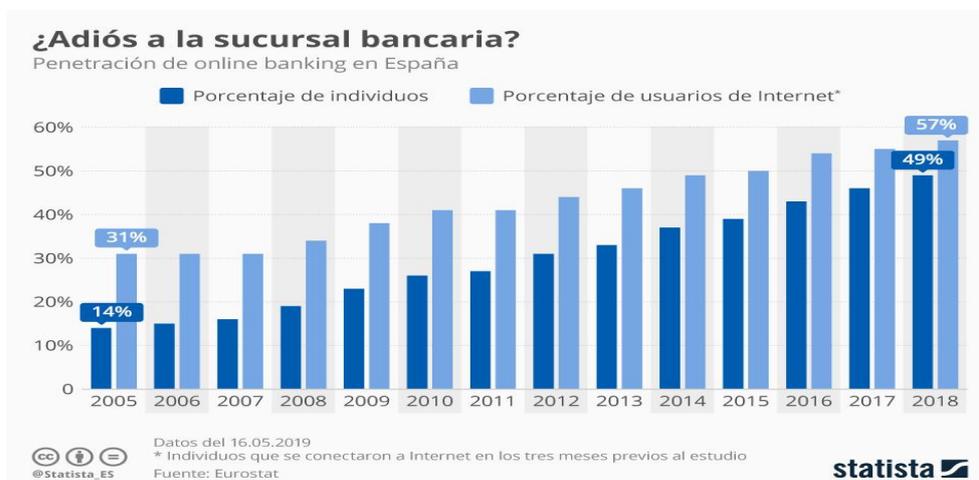
➤ La principal diferencia es la ya he explicado anteriormente y que todos conocemos, y es que una ofrece sus servicios físicamente, donde el cliente debe acudir a una sucursal para poder realizar los trámites que se quieran hacer, o bien por llamada telefónica. En el caso de la banca online desde cualquier dispositivo se pueden realizar transacciones, consultas y otros tipos de operaciones.

Debido al aumento de personas que tienen acceso a Internet, un gran porcentaje de los clientes han pasado de utilizar la banca tradicional a esta nueva modalidad digital, ya sean aplicaciones de bancos tradicionales o las llamadas Fintech, que las explicaré más adelante.

➤ Otra gran diferencia es que la banca online está disponible las 24 horas, mientras que la tradicional se ajusta a unos horarios, que normalmente suelen ser hasta el mediodía.

➤ La banca digital también facilita los trámites y elimina mucho papeleo que antes se tenía que hacer, ya que ahora disponemos de la firma electrónica con la que se puede verificar la contratación o la aprobación de nuevos servicios.

Gráfico 3: Penetración de online banking en España



Fuente: " <https://tinyurl.com/23ywxcyd>; Statista; 2019 "

4. Competidores de las entidades bancarias

Con la llegada masiva del smartphone a nuestras vidas, los bancos comenzaron a desarrollar sus propias webs y “apps”. Se estima que en 2020 ya eran unos 20 millones de españoles los que utilizaban la banca virtual, lo que es un crecimiento del 70% desde el año 2010.

No sólo fue la banca tradicional la que desarrolló aplicaciones, sino que empresas como Google o Apple lanzaron sus propios servicios, que veremos a continuación. Estas grandes empresas tecnológicas se denominaron como BigTech.

4.1 Las BigTech

Las BigTech son grandes empresas tecnológicas que ofrecen una amplia variedad de servicios, y que en los últimos años han decidido desarrollarse también en ofrecer de alguna forma servicios bancarios mediante sus propias aplicaciones o dispositivos.

Para llevar a cabo su funcionamiento se apoyan en el Big Data, lo que hace que estas empresas dispongan de ciertas ventajas sobre las entidades bancarias, ya que con este sistema recopilan una gran cantidad de información y datos sobre los clientes, por lo que conocen en todo momento sus gustos y preferencias.

Aunque no todo son ventajas, ya que estas empresas son conocidas por proporcionar y vender información, por lo que muchos usuarios desconfían en utilizar sus servicios por falta de privacidad.

Se pueden clasificar en dos grandes grupos:

1. **GAFAM:** en este grupo se encuentran las 5 empresas tecnológicas americanas más importantes del mundo, que hoy día están sufriendo una gran competencia con las empresas tecnológicas chinas que se están expandiendo a nivel mundial.

Las empresas que forman este grupo ofrecen una gran variedad de servicios y ofrecen ofertas según los gustos, la localización... Lo forman las siguientes organizaciones:

I. **Google:** es una empresa norteamericana cuyo producto principal es el motor de búsqueda en Internet, aunque ofrece otros muchos servicios como Gmail, Maps o Drive. En 2021 la procedencia del 80% de sus ingresos eran de la publicidad online, y el resto de su propio sistema de pagos denominado Google Pay, con el que se puede tanto enviar y recibir dinero, cómo pagar con el móvil en los comercios, con cualquier dispositivo que disponga de la tecnología NFC.

Ilustración 1: "Google Pay"



Fuente: “ <https://tinyurl.com/2add2lej>; Visa; 2022”

II. **Amazon:** es una multinacional que se dedica al comercio electrónico, y que recientemente también ha comenzado a ofrecer servicios financieros. Los servicios son los siguientes:

- Amazon Payment: en la actualidad se ha convertido en el principal competidor de PayPal, y sus funciones son las mismas o muy parecidas.
- Amazon Coins: es un producto en el que la compañía está apostando fuerte y se puede decir que son de los primeros en crear una moneda virtual propia, que sirve para comprar cualquier producto de su tienda.

El valor de esta moneda es de 0,01 euros cada Coin, y se adquieren por la propia web de Amazon.

III. **Facebook:** la famosa red social también ha desarrollado su propia herramienta para realizar pagos, y al igual que las citadas anteriormente sus funciones son muy similares, además ha incorporado la compra de criptomonedas desde su propia interfaz.

Con Facebook Pay no dependeremos del sistema operativo de nuestro dispositivo, como ocurre en el caso de Apple o Samsung, sino que con la misma aplicación de Facebook podremos acceder al servicio de pago.

Ilustración 2: " Facebook Pay"



Fuente:” <https://tinyurl.com/tswhbbsm> ; Xataka;2022”

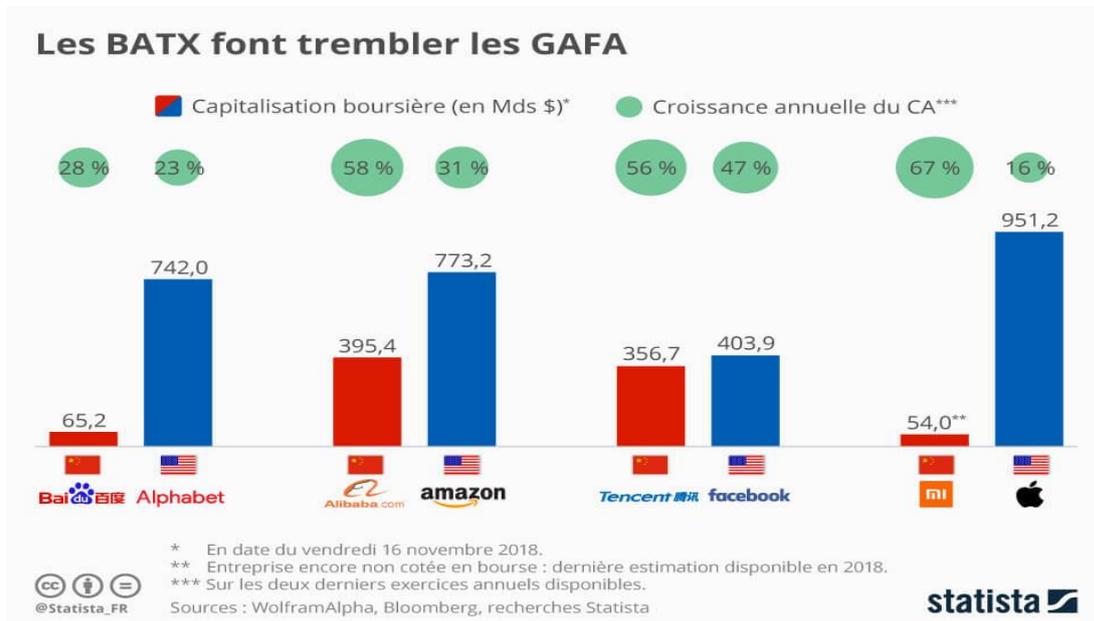
IV. **Apple:** al igual que el resto es una modalidad de pago con el simple contacto del smartphone y de un reloj inteligente, la diferencia con el resto es que sólo es para dispositivos Apple, y que no tiene un límite de gasto como si tienen los competidores.

La compañía ha anunciado que para el lanzamiento del próximo iPhone, desarrollará nuevas funciones en Apple Pay, que no sólo permitan pagar, sino que también se te pueda adelantar el dinero que no tengas disponible en ese momento para realizar una compra, lo que significará que Apple actuará como financiador.

V. **Microsoft Pay:** permite almacenar tarjetas de crédito virtuales, y pagar de forma muy simple iniciando sesión en el buscador propio de la marca, denominado Edge. El punto negativo es la no disponibilidad de una aplicación para móviles, por lo que en mi opinión resulta más complicado pagar desde este dispositivo. La gran diferencia con el resto, es la opción que ofrece de poder pagar desde la consola Xbox One.

2. **BAT:** estas siglas representan a las empresas más poderosas del mercado asiático, que son Baidu, Alibaba y Tencent. En la gráfica siguiente vemos cómo la red social más utilizada en China que es Tencent, va a superar en los próximos años a Facebook. Algo parecido ocurre con Amazon que ha pasado de tener un 75% de cuota de mercado a un 58% hoy en día.

Gráfico 4: " Las BAT frente las GAFA"



Fuente: " <https://tinyurl.com/249uzndt> ; Statista; 2018"

4.2 Las Fintech

Las Fintech son grupos de empresas que, con ayuda del uso de la tecnología, tienen como fin mejorar la forma en la que se prestan los servicios financieros y administrativos.

Las Fintech tienen una posición ventajosa a la hora de ofrecer este tipo de servicios ya que cuentan con numerosas innovaciones tecnológicas que les permite desarrollar productos bancarios más enfocados a los clientes gracias al Big data, además de hacerlo a un coste inferior. Las funciones de las Fintech son:

- Mejorar y agilizar los procesos de pagos y transacciones.
- Desarrollo de aplicaciones y webs que incorporen Big data, inteligencia artificial o blockchain.
 - Otra función muy importante es la ciberseguridad, para asegurar la seguridad de las bases de datos, además de la confianza de los clientes.
 - Gestionar de forma automática los procesos financieros ofrecidos de forma online.

Dentro de las Fintech existen distintos tipos de empresas:

- Neobanca: empresas que ofrecen abrir cuentas bancarias sin comisión y que son 100% digitales. Las más conocidas son N26 y Revolut, y las principales ventajas que ofrecen son que puedes retirar efectivo en el extranjero sin comisión, además de poder realizar pagos en otras divisas. Su popularidad también se debe a que, a diferencia de las entidades de la banca tradicional, puedes comprar criptomonedas desde la misma aplicación de una forma sencilla y rápida.
- Transferencias: muchas Fintech se han especializado en las transferencias al extranjero al menor coste posible, ya que su coste es muy elevado en las entidades bancarias.
- Criptomonedas: se especializan en un segmento que está en claro ascenso como es el de las criptomonedas, algunos ejemplos son Coinbase o Binance. A continuación, ampliaré este apartado por su creciente popularidad e importancia.

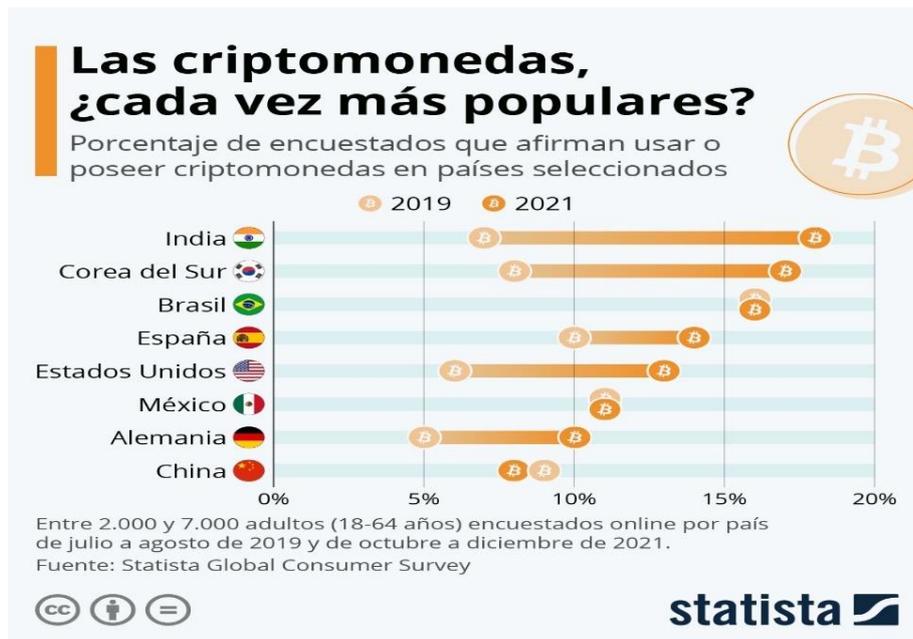
4.3 Criptomonedas

Las criptomonedas es un medio digital que ha surgido en la última década, y que está cobrando mucha fuerza actualmente, aunque su funcionamiento sigue siendo desconocido para una gran parte de la población.

Su funcionamiento se basa en la criptografía, lo que hace que las transacciones se puedan realizar de una forma muy segura, además permite controlar la creación de unidades adicionales, lo que significa que no se pueden hacer copias de la moneda.

En la ilustración siguiente podemos observar cómo en apenas 2 años, la popularidad y el conocimiento de la población sobre las criptomonedas se ha multiplicado. Además, vemos que España es uno de los países que más ha crecido en este índice, ya que cada vez surgen nuevos inversores interesados en “arriesgar” en la compra de estas monedas, pese a los volátiles que son.

Ilustración 3: "Popularidad criptomonedas"



Fuente: "<https://tinyurl.com/26unb5e> ; Statista; 2022"

Hay que tener en cuenta que el control de estas monedas no está regulado por ningún gobierno o institución, y tampoco se requiere de ningún intermediario para realizar las transacciones. El único lugar donde está regulado y se lleva un registro contable de todas las transacciones es el denominado blockchain.

El lugar donde los usuarios disponen de sus criptomonedas se llaman monederos digitales o wallet, y les permite tanto almacenar una cantidad ilimitada "monedas", como enviar y recibirlas a otros usuarios.

La diferencia que hay entre las criptomonedas y el dinero digital que podemos almacenar en cualquier otro banco, es que en las wallet de criptomonedas no se almacenan estas, sino que lo que el poseedor tiene en su poder son las claves que dan la propiedad y el derecho de estas. Por lo que es necesario conocer estas claves para poder realizar operaciones.

La desventaja que tienen las criptomonedas es que, en caso de robo de las claves, tendrán acceso a nuestras criptomonedas y no tendremos posibilidad de recuperarlas.

Respecto a los monederos digitales, hay que destacar que existen solamente dos tipos que son los llamados calientes y fríos. Los primeros están conectados a internet, mientras que los segundos no. Dentro de estos dos tipos

podemos diferenciar monederos web, móviles... En el caso de los monederos sin internet existen "monederos en papel", que simplemente consiste en tener las claves impresas en papel.

Otro punto de gran relevancia es como se autorregula el valor de estas criptomonedas, su valor varía dependiendo tanto de la oferta como de la demanda.

Hay muchos tipos de criptomonedas en la actualidad, que se han ido creando por empresas, personajes multimillonarios, o incluso fundadores que ya han creado otras monedas. Las criptos más importantes son:

- Bitcoin: es la criptomoneda más famosa y también la que tiene más valor, aunque hay que decir que suele tener grandes fluctuaciones, actualmente 1 Bitcoin equivale a unos 42.000 euros.

Otro aspecto es que al no tener un número de serie es irrastreadable, aunque se puede rastrear la operación, pero no quién la realizó. Es una moneda totalmente descentralizada por lo que no lo controla ninguna institución, se regula únicamente con los usuarios o clientes que la usan.

Respecto al blockchain, es una función que poseen muchas criptomonedas, y que consiste en el registro de todas las transacciones, de forma que también este sistema se encarga de aprobar cualquier tipo de operación.

Gráfico 5:" Evolución Bitcoin"



Fuente: "<https://tinyurl.com/24mgj72o> ;Statista; 2021"

La gráfica anterior es la clara imagen de cómo de volátiles pueden llegar a ser las criptomonedas, cómo en unos meses, en este caso Bitcoin, pasó de valer 30.000 dólares a más de 65.000. Después de este gran ascenso tuvo una gran caída y volvió de nuevo a valores entorno a los 30.000 dólares.

Por último, cabe destacar la forma en la que se producen Bitcoins, el proceso en el que surgen nuevos nodos es la minería. Consiste en que, mediante potentes ordenadores, se “descifran” nuevas monedas que aún no han sido “encontradas”.

Hoy en día la minería es una actividad que se ha vuelto muy conocida, y no sólo son empresas las que se dedican a ello, sino que muchas personas por su cuenta, deciden invertir en equipos informáticos y dedicarse a la minería.

Ilustración 4: "Criptomonedas"



Fuente: “ <https://tinyurl.com/298yk2e8> ; Revista byte;2022”

- Ethereum: esta criptomoneda es más nueva que la anterior ya que se creó en 2015, y su funcionamiento es parecido al Bitcoin, aunque tiene pequeñas diferencias como por ejemplo su valor, es mucho más bajo (2.000 euros) aunque dentro de las criptomonedas es la segunda con más valor. Otra diferencia es el lenguaje de programación, que permite que los desarrolladores de la moneda puedan crear un software para tratar todas las operaciones, además de poder automatizarlas.

En cuanto al resto de características son similares en todas las criptomonedas, por último, decir que hay cientos de estas, algunas de ellas son Cardano, DogeCoin...

5. Productos y servicios de la banca online

5.1 Bizum

Bizum proporciona servicios de pago en nuestro país, y colabora con la mayoría de las entidades bancarias, con las que en conjunto han creado un sistema de pagos que se hacen de forma instantánea que en sus inicios solamente se usaba entre particulares, pero en la actualidad debido al COVID 19, muchos comercios han decidido implementar nuevas formas de pago, como por ejemplo el Bizum, para su facilitación.

Es una de las formas más simples de pagar a amigos, familiares... de ahí su creciente popularidad, ya que en tan solo 5 años han logrado que un tercio de la población española utilice sus servicios.

Tiene unos límites de dinero que se puede enviar, su mínimo es de 0,50 cent y el máximo de 1000 euros por cada operación. Hay que tener en cuenta que para poder realizar un envío por Bizum, tanto el emisor como el destinatario del dinero deberán estar dados de alta en este servicio.

Según los datos proporcionados por la propia compañía ya han superado los 40.000 millones de euros en transferencias, además de que ya son unos 30.000 webs de tiendas las que permiten pagar con esta herramienta.

5.2 PayPal

Es una de las plataformas de pagos más utilizada en el mundo, y que sobre todo se usa para realizar compras online de una forma segura. La peculiaridad de este método de pago está en la forma de realizar pagos online, ya que no se comparten los datos bancarios.

PayPal al igual que otras empresas que ofrecen servicios financieros, es una billetera o lo que se llama una wallet digital. Esta "cartera" se recarga con el dinero que se quiera, proveniente de otra cuenta externa, y una vez que dispones de ese dinero en la cuenta de PayPal, podrás realizar pagos online.

Otras ventajas son por ejemplo que puedes enviar dinero de forma inmediata, o los descuentos que se pueden obtener en algunas marcas que colaboren con PayPal.

Ofrece distintos tipos de cuentas, dependiendo de las necesidades de cada cliente, las cuentas son las siguientes:

- Cuenta Personal: te permite hacer compras online y recibir pagos de otras personas, aunque con 0,50 euros de comisión.
- Cuenta premium: en este caso, esta cuenta es muy útil si tienes un negocio online, ya que las tarifas son reducidas, y los pagos son totalmente gratis.
- Cuenta business: esta cuenta es especial para empresas, si se quieren realizar las ventas bajo el nombre de esta, tiene otras funcionalidades, y sobre todo en caso de problemas con PayPal, el soporte técnico resolverá esos problemas mucho más rápido.

Algunos inconvenientes pueden ser que no se pueden realizar grandes movimientos de dinero sin tener la cuenta verificada, o que por ejemplo los cambios de divisas tienen un porcentaje bastante alto de comisiones. Otra cosa que ha sido criticada de la plataforma es el servicio de atención al cliente, ya que suelen tardar en contestar y resolver los problemas.

5.3 HalCash

Es una empresa española que está formada por un grupo de bancos, que ofrece el servicio de envío de dinero de forma instantánea, ya sea a nivel nacional o internacional mediante un SMS.

Algunas de las ventajas que nos proporciona los servicios de HalCash es que el beneficiario no necesita pertenecer o tener una cuenta asociada al banco al que acude a retirar el dinero, por lo tanto, se ahorra los posibles gastos o comisiones que con otro tipo de servicio tendría. Además, el sistema de claves que desarrolló la esta empresa es muy fiable y seguro.

La persona que desea hacer el envío de dinero le bastará con saber el número de móvil del destinatario, una vez que este ha recibido el dinero, podrá retirarlo en cualquier cajero de un banco asociado a HalCash. A continuación, explicaré brevemente los pasos a seguir para realizar un envío:

1) El primer paso es el que el emisor de la orden de envío, para ello deberá conocer el número de móvil de la que persona a la que se lo quiera enviar, después asignará el importe y por último una clave secreta la cual servirá para que el receptor pueda retirar el dinero del cajero.

2) La propia aplicación de HalCash será la encargada de enviar un SMS al receptor, el cual tendrá como información el importe que se le está enviando y la fecha límite que dispone para la retirada de dinero.

3) El último paso será ir a un cajero de un banco que esté asociado con HalCash, y sin tarjeta alguna podrá proceder a la retirada introduciendo los datos siguientes: clave secreta, número de móvil del emisor y el importe.

5.4 Verse App

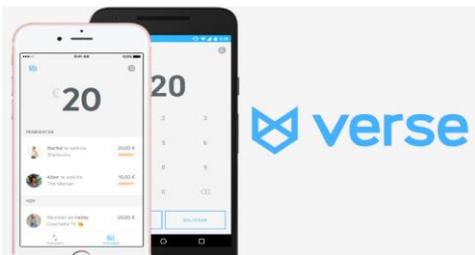
Es una plataforma muy similar a Bizum, ya que el uso es exactamente igual, simplemente con el número de móvil del destinatario podrás hacer envíos de dinero de forma instantánea de forma gratuita.

Su principal ventaja es la rapidez de los envíos de dinero, además de ser totalmente gratuita. A diferencia de Bizum, Verse no sólo está en España, sino que también en la mayoría de los países europeos incluido Reino Unido.

El euro no es la única moneda admitida, sino que hay otras como las libras, los zlotys o las coronas suecas y danesas.

Otra diferencia respecto a Bizum, es que no tienes que pertenecer a ningún banco para tener Verse, en el caso de Bizum es una plataforma que está dentro de las apps y webs de las entidades bancarias. Verse es totalmente independiente de cualquier banco.

Ilustración 5: "Verse App"



Fuente: “ <https://tinyurl.com/27r5x5yh> ;el Economista; 2022”

5.5 Revolut

Es una empresa que se fundó hace 3 años, y tiene alrededor de 2 millones de clientes por toda Europa. Es un banco totalmente virtual ya que no dispone de sucursales y el cliente solo puede operar desde su aplicación.

La gran ventaja de Revolut es que puedes sacar efectivo sin comisiones en todo el mundo, pero con un límite de 200 euros al mes si se tiene el servicio gratuito, y si se posee el servicio Premium podremos retirar 400 euros al mes.

También tiene desventajas, por ejemplo, que un banco “tradicional” no tiene límite a la hora de retirar dinero, y que Revolut no tiene web, por lo que sólo se puede acceder desde móviles o tabletas, no desde portátiles.

Tabla 1: "Comparación entre distintas aplicaciones bancarias"

TIPO DE OPERACIÓN	PAYPAL	HALCASH	REVOLUT	BIZUM
Servicio inmediato	SI	SI	SI	SI
Necesario tener una cuenta bancaria	SI	NO	SI	SI
Comisiones y más gastos	SI	SI	NO	NO
Integrado en la app de tu banco	NO	SI	NO	SI
Sacar dinero en efectivo	NO	SI	SI	NO

Fuente: "Elaboración propia"

6. Otros métodos de Financiación

6.1 Crowdfunding

Es otra forma de pago que he decidido incluir porque es bastante relevante desde hace unos años, y que sobre todo se utiliza para financiar proyectos, eventos...

Se diferencia del resto en que este método lo que hace es difundir públicamente proyectos, causas... para que con el apoyo de la sociedad se puedan financiar.

A continuación, explicaré los pasos que se deben llevar a cabo para realizar una campaña de Crowdfunding:

- El primer paso es elaborar un pequeño informe sobre el proyecto que se quiere llevar a cabo, en el que se deben incluir los gastos que se tienen previstos, la recaudación necesaria, y el tiempo de recaudación. Algunos empresarios cuando realizan un Crowdfunding también incluyen recompensas que los que han apoyado y financiado el proyecto recibirán si se llega finalmente al objetivo.
- Una vez elaborado el informe, se envía a la plataforma de Crowdfunding, y esta plataforma lo que hará es valorar el proyecto, su viabilidad... Una vez valorado, los miembros de la comunidad serán los encargados de decidir si sale adelante la campaña de financiación para el empresario.
- Una vez aceptado, se escoge el tiempo que va a estar vigente la campaña, las opciones suelen ser de 30,60 y 90 días.
- Después la misma plataforma se encarga de promocionar el proyecto propuesto, aunque en mi opinión el empresario debería también promocionarlo para poder llegar al objetivo de recaudación más fácilmente, ya se mediante redes sociales, o buscando empresas interesadas en apoyar la causa a cambio de alguna recompensa.

También es importante resaltar que no todos los Crowdfunding son iguales, y que existen distintos tipos, que son:

➤ Crowdfunding de donación: se denomina de esta forma cuando la financiación va dirigida a una “acción solidaria”, como pueden ser proyectos de carácter social o humanitario, y no da ninguna recompensa al donante, pero si que le va informando de cómo va evolucionando el proyecto.

El ejemplo más claro es de las ONG, que frecuentemente llevan a cabo este tipo de campañas en plataformas de Crowdfunding.

➤ Crowdfunding de recompensa: en la actualidad es el tipo de Crowdfunding que más volumen de dinero mueve en el mercado, y los “usuarios” financian con aportaciones dinerarias el proyecto presentado a cambio de una recompensa, que suele ser una muestra del producto, una experiencia o la prestación de un servicio.

➤ Crowdfunding de préstamo: la peculiaridad de esta modalidad es que el supuesto inversor es un especialista en préstamos, el cual recibe una comisión por la cantidad de dinero que ha aportado. Y no sólo eso, sino que una vez el proyecto haya conseguido financiarse, se debe devolver el dinero a los prestamistas.

El objetivo que tiene la persona o la organización que lleva a cabo el proyecto es el de no pedir un préstamo a una entidad financiera.

➤ Crowdfunding de inversión: lo que ofrece este tipo de micro mecenazgo al inversor son ofertas, intereses e incluso acciones sobre los beneficios futuros de la organización, por lo que el inversor pasa a formar parte de la empresa, aunque este “reembolso” no es devuelto hasta que la empresa, que generalmente suelen ser medianas y pequeñas, tienen un nivel de ingresos suficiente para hacerlo frente.

7. Público objetivo

En este apartado analizaré cómo es el tipo de cliente más habitual en la banca online y cuál es que más ha crecido en los últimos años, además del porqué de esta tendencia que desde hace unos años ha crecido a pasos agigantados.

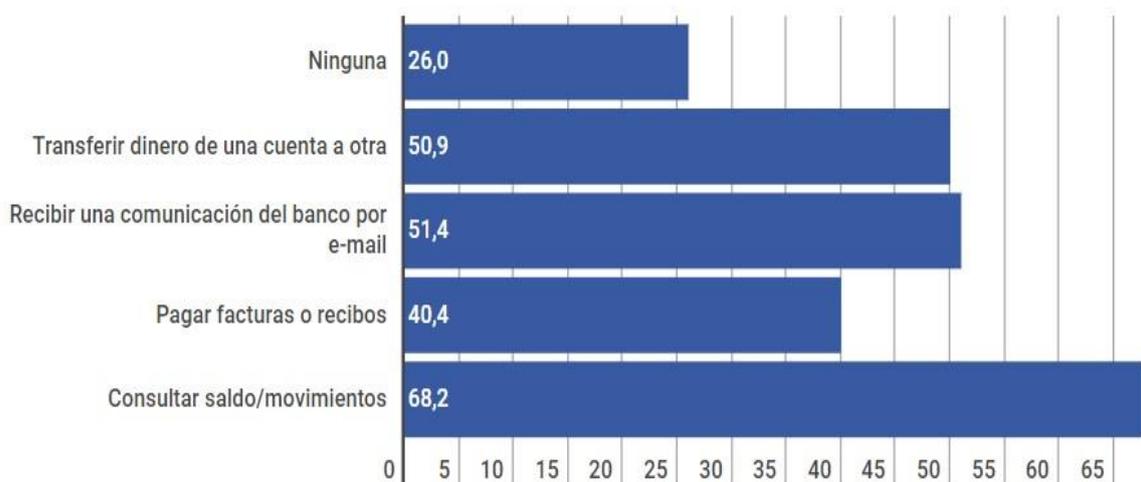
El factor que más ha influido en el nacimiento de la banca online ha sido internet, se estima que aproximadamente el 90% de los clientes online son usuarios habituales de la red, y casi un 85% disponen de smartphone. Otro dato relevante es que un 14% dispone de alguna cuenta bancaria exclusivamente online.

Según los datos de Funcas, las principales operaciones y actividades que llevan a cabo los clientes en las diferentes aplicaciones y webs de los bancos son en primer lugar simplemente consultas de saldo u otras cosas, después transferencias y pagos de recibos...

Gráfico 6: "Principales actividades bancarias realizadas por internet"

Penetración de medios digitales

Principales actividades bancarias realizadas por Internet en un año



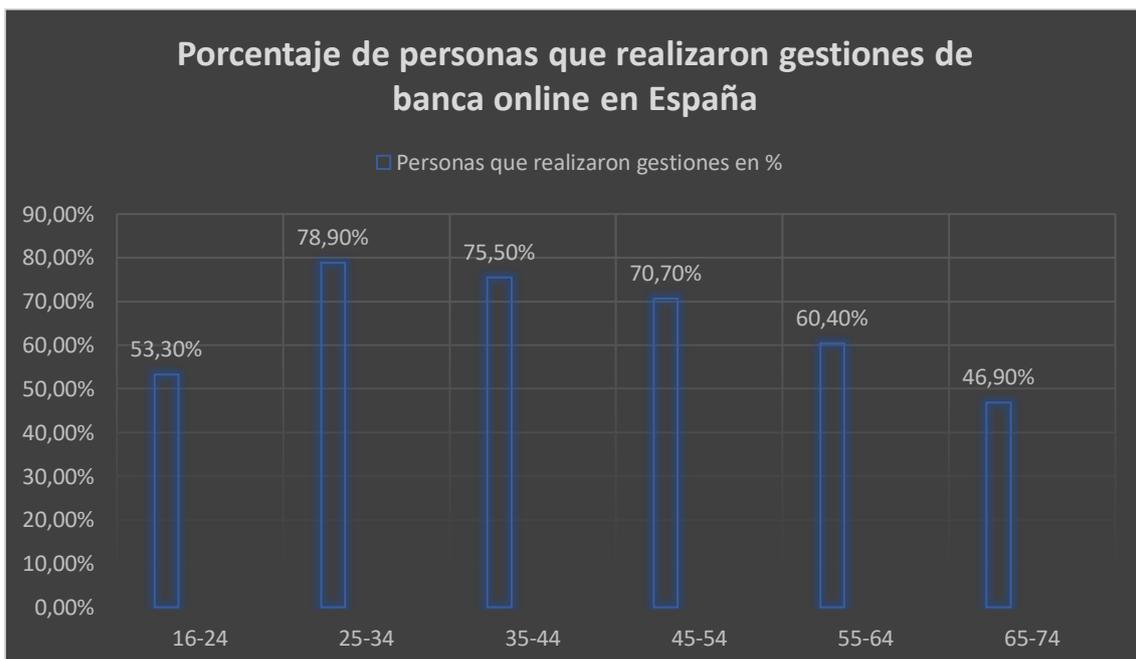
Fuente: Funcas

Fuente: “ <https://tinyurl.com/2bpl74us> ; Funcas; 2021”

En la siguiente gráfica que he elaborado con datos de Statista, podemos observar como el perfil de usuarios online más común oscila entre los 25 y 50 años., que son los que disponen de una mayor capacidad económica. También es significativo cómo se han modernizado no sólo los jóvenes, sino que el 45% de personas que va de los 65 a los 74 años ha realizado alguna vez gestiones en la banca electrónica.

En mi opinión de aquí a unos 10 años o menos, se seguirán cerrando muchas sucursales, y prácticamente todas las gestiones se harán electrónicamente o como mucho telefónicamente.

Gráfico 7: "Personas que han realizado gestiones online"



Fuente: “Elaboración propia”

La conclusión que he obtenido observando datos e información de distintas fuentes es que ya no sólo son jóvenes los que interactúan con la modalidad de banca electrónica, sino que un amplio porcentaje de la población de otras edades también lo hacen.

Además, las funciones para lo que se utilizan estas aplicaciones y webs de las distintas entidades bancarias es en su mayoría consultas y transferencias, ya que es mucho más sencillo, rápido y seguro.

En mi opinión creo que es el futuro, por las razones citadas anteriormente, porque es mucho más cómodo y desde cualquier lugar, ya sea el trabajo, nuestra casa... podemos operar, hacer consultas o muchos otros tipos de operaciones.

Gracias a las nuevas generaciones este proceso está siendo muy rápido y hemos visto como en los últimos años esta modernización no ha hecho más que aumentar. También decir que las facilidades que se nos dan son cada vez mayores, con un nivel de seguridad muy alto, y las entidades cada vez ofrecen más ofertas y unos tipos de interés más bajos, lo que hace que muchos usuarios diversifiquen su dinero en varias cuentas, cuando hace unas décadas se tenía sólo una o dos cuentas.

8. Oportunidades y desafíos de la banca online

En este apartado haré un análisis tanto de las oportunidades y fortalezas, como de las debilidades y amenazas de la banca online.

En los últimos años los bancos han podido aumentar sus beneficios gracias a la tecnología ya que les ha permitido generar más ingresos a través de las transacciones. Pero no todo son ventajas ya que han ido surgiendo también una serie de barreras y desafíos para algunos clientes.

8.1 Oportunidades

La gran ventaja de la que dispone la banca digital es el Big Data, que es un conjunto de datos masivo que se deben procesar con modernas y complejas aplicaciones informáticas. Lo que significa que las empresas u organizaciones disponen de mucha más información y a una gran velocidad.

Hay tres tipos de información que recoge y procesa el Big Data que son:

- Estructurados: cualquier dato que se pueda almacenar, acceder y procesar en formato fijo recibe el nombre de dato <<estructurado>>.
- No estructurados: son cualquier dato de forma desconocida o cuya estructura se clasifica como un dato no estructurado. Además, de ser enorme en tamaño, los datos no estructurados plantean múltiples desafíos con respecto a su procesamiento para derivar valor de ellos.
- Semiestructurados: los datos semiestructurados pueden contener ambos tipos de datos. Suelen tener un formato que se puede definir, pero el usuario no lo puede comprender fácilmente y requiere el uso de reglas complejas que ayuden a determinar cómo leer cada pieza de la información (UCSP, 2021).

Otros beneficios que aporta el Big Data son los siguientes:

- Mejora en la toma de decisiones: esta gran cantidad de datos permite que se pueden llevar a cabo estudios de mercado o de clientes mucho más detallados asumiendo un menor riesgo, de una forma más ágil y segura.
- Mejora en la eficiencia y optimización de costes: gracias a la velocidad con la que las empresas pueden manejar los datos, les permite reducir costes y aumentar beneficios.
- Seguridad en los datos: la gran cantidad de datos y la velocidad que ofrece el Big Data no son las únicas ventajas, sino que la seguridad es otro de los puntos fuertes ya que tiene la capacidad de identificar cualquier amenaza interna y contrarrestarla.
- Segmentación de los clientes: pueden utilizar los datos obtenidos en su favor para orientar sus productos y servicios hacia los gustos del consumidor y mejorar sus necesidades, esto se denomina marketing orientado.
- Gran accesibilidad a la información: al disponer de todos los datos digitalizados las búsquedas de información se convierten en mucho más accesibles y detallados.

Ilustración 6: "Big Data"



Fuente: “ <https://tinyurl.com/2bpl74us> ; Findstack; 2022”

Por lo tanto, la aplicación del Big Data a la banca online ha permitido que las distintas entidades que puedan crear tendencias en cuanto a los modelos digitales de negocio.

Otra oportunidad es la llamada Open Banking o banca abierta, que es una modalidad que se basa en compartir información a terceros para poder ofrecer unos servicios y productos financieros de una forma totalmente personalizada a medida de cada usuario.

Es importante tener en cuenta que es el cliente el que da su consentimiento para que la entidad financiera pueda compartir sus datos o no. Una vez compartidos, esos “terceros” tendrán acceso a las cuentas del cliente, pudiendo así realizar pagos y transacciones en nombre del cliente, además de estas a su vez podrán compartir esta información a más organizaciones o empresas.

Gracias a la banca abierta se ha conseguido que muchos de los procesos que antes había a la hora de solicitar créditos o préstamos, sean mucho más rápidos y simples. También ha influido positivamente en las condiciones de financiación, y se ofrecen más promociones que hace unos años.

Tiene otras muchas ventajas que explicaré a continuación:

- Servicios y productos hechos a medida del cliente: al disponer de toda la información sobre los clientes, los bancos tienen la capacidad de desarrollar productos personalizados según el cliente, además de ofrecer promociones distintas.
- Mayor variedad de productos ofrecidos: debido a la personalización, las entidades dan muchas más opciones de elección de ofertas a los clientes.
- Mayor seguridad: el open banking trajo consigo un aumento de estándares de seguridad en los servicios de pago y una mayor autenticación en la realización de todo tipo de transacciones.
- Fusión de la información: ha sido uno de los grandes avances de esta “nueva” banca, ya que desde una sola aplicación disponemos de toda la información sobre nuestras cuentas, saldo, tarjetas, movimientos...
- Disminución de costes: debido a las nuevas aplicaciones y programas que son muchos más rápidos y eficaces, con lo que se aumenta la productividad y los márgenes de error son menores, lo que implica una menor repetición de los procesos.
- Mayor tasa de fidelización: los bancos han logrado atraer a nuevos clientes y lograr que muchos de ellos se fidelicen.

En mi opinión creo que la banca abierta ha mejorado en muchos aspectos los servicios ofrecidos de hace unos años, y con ello ha mejorado la satisfacción de los clientes.

8.2 Retos y aspectos a mejorar

- Captar y convencer a los clientes tradicionales: uno de los principales objetivos de la banca online es captar a ese porcentaje de usuarios que pese a todos los beneficios que se han implantado en los últimos años gracias a la digitalización en la banca sigue sin convencerlos de por qué utilizar estos servicios. En mi opinión creo que se debería seguir mejorando en ciberseguridad, y ofreciendo promociones que estén sólo disponible en la modalidad online.

Otra forma es creando un “cultura” hacia la digitalización en los servicios bancarios, ya que les interesa por razones citadas anteriormente como el ahorro de muchos costes y la maximización de beneficios.

Además, aunque a la banca tradicional le hayan salido “potentes” competidores como las grandes tecnológicas, por ejemplo, creo que les ha ayudado bastante a extender la llamada cultura digital de la que hablé antes.

- Ciberseguridad: como he dicho antes, pese a que en la actualidad la seguridad en los procesos bancarios online como compras y ventas es bastante segura, sigue existiendo un porcentaje relativamente importante de estafas y robos que se producen en internet.

De ahí que siga habiendo numerosos usuarios que desconfíen de estos servicios.

- Seguir mejorando el servicio al cliente: una forma que se me ocurre para seguir mejorando los servicios de la banca y atraer de nuevo a una parte de los usuarios de las Fintech, es introducir la compraventa de criptomonedas desde las mismas aplicaciones.

Este público está comenzando a cambiar la banca tradicional, como he dicho antes, por compañías nuevas que han surgido en los últimos años como Verse, Revolut..., ya que les ofrecen servicios novedosos.

9. Caso Práctico sobre la banca online

En este apartado analizaré los distintos servicios de los dos principales bancos españoles que operan en internet, además estudiaremos casos prácticos tanto de particulares como de empresas, ya que en ciertos aspectos hay algunas diferencias.

9.1 Openbank

El primer banco que he elegido es Openbank, ya que dispongo de una cuenta y me resultará más fácil investigar, además pese a que pertenece al Banco Santander su web y sus servicios son independientes de este.

Otro aspecto por el que voy a analizar este banco es porque es totalmente online, por lo que todas sus gestiones se realizan por su web, y si le surge algún problema al cliente siempre se puede resolver el problema de forma telefónica.

Ilustración 7: "Openbank"

The screenshot shows the Openbank website interface. At the top, there is a dark navigation bar with links for 'Ayuda Urgente', 'Contáctanos', 'Preguntas Frecuentes', 'Cajeros', and 'España - Es'. Below this is a white header with the Openbank logo and navigation links for 'Productos', 'Promociones y descuentos', 'Conoce Openbank', 'Blog', and 'Club de Lectura'. A red 'Hazte Cliente' button and a white 'Área Clientes' button are also present. The main content area is titled 'Cuentas' and is divided into three columns: 'Cuentas para tus gestiones' (listing 'Cuenta Corriente Open' and 'Cuenta Nómina Open'), 'Cuentas de Ahorro' (listing 'Cuenta de Ahorro Bienvenida con Nómina', 'Cuenta de Ahorro Openbank', and 'Cuenta de Ahorro Open Young'), and 'Servicios de Cuentas' (listing 'Categorizador de Gastos', 'Gestión de recibos y domiciliaciones', 'Agregador Financiero Openbanking@', 'Transferencia Solidaria', and a new feature: '¡Nuevo! Transferencias Inmediatas'). A sidebar on the left contains icons for 'Cuentas', 'Tarjetas', 'Financiación', 'Seguros', 'Servicios y Herramientas', and 'Openbank Wealth'. At the bottom, there are four promotional banners: '¡Hasta 600€ con tus fondos!', '¿Quieres vivir el motociclismo en', '¡Consigue hasta 1.000 € con', and 'Ayuda refugiados Ucrania'.

Fuente: "<https://tinyurl.com/2bpl74us> ; Openbank; 2022"

En la ilustración anterior podemos ver cómo es la página inicial de la web de Openbank, su menú se divide en tres apartados importantes, el primero que es el que nos informa de los productos que ofrece la entidad, un segundo que son las promociones y descuentos, y por último una pestaña en la que podemos ver lo que es la historia de la compañía y los colectivos a los que ayuda en la actualidad como por ejemplo los jóvenes.

A continuación, detallaré más sobre los productos que se ofrecen para poder observar las diferencias que hay entre los distintos tipos de cuentas, tarjetas, seguros... Respecto a las cuentas bancarias podemos diferenciar dos tipos: cuentas corrientes y de ahorro.

Las cuentas corrientes que en este caso Openbank ofrece son de dos tipos, la primera denominada Corriente Open, y la segunda Nómina Open. Las cuentas corrientes son “depósitos”, donde cada cliente puede tener su dinero como en cualquier otra entidad, las diferencias están en las comisiones y facilidades que cada una de estas nos ofrecen.

En este caso la cuenta corriente no tiene comisiones tanto de apertura como de mantenimiento o cancelación, lo que es una gran ventaja ya que otros bancos en los que he estado informándome a veces cobran una pequeña comisión, o lo que hacen es que la apertura sea gratis durante unos meses, y después te cobran ciertos servicios más caros de lo que se contrató inicialmente.

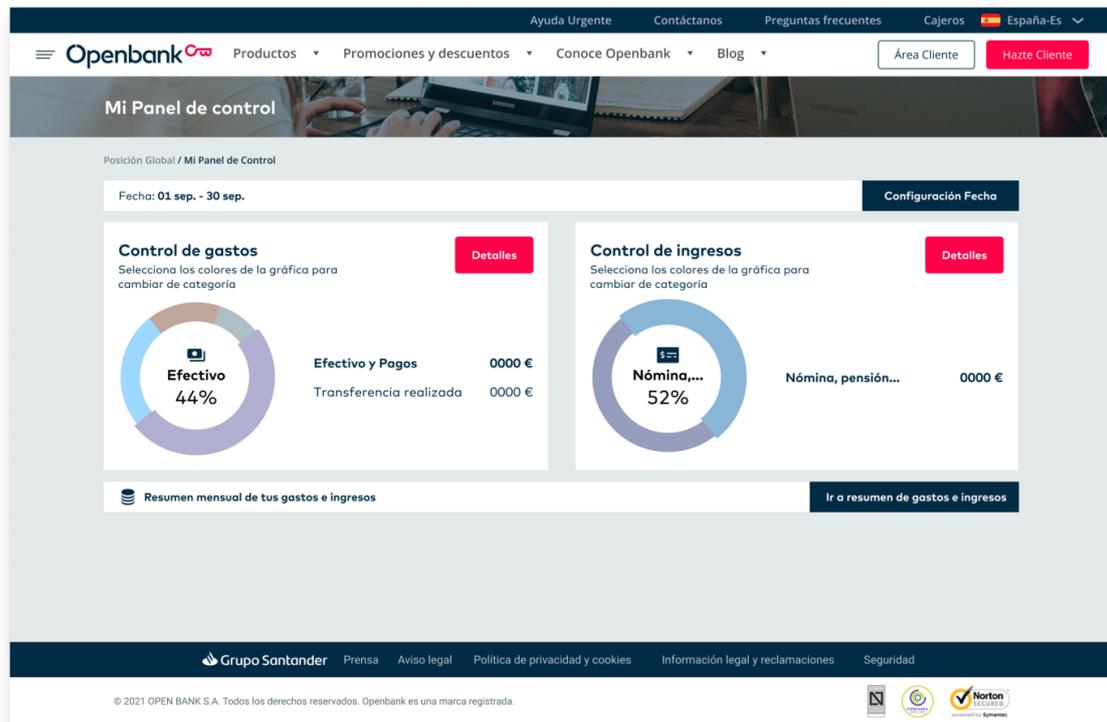
En relación con el resto de las ventajas cómo que las transferencias nacionales sean gratis o que con la apertura de la cuenta puedas disponer de una tarjeta de débito también totalmente de forma gratuita, creo que son servicios que hoy por hoy toda entidad o al menos un gran porcentaje ofrece ya.

Existen algunas excepciones como por ejemplo que las transferencias son gratis solamente los estándares, las urgentes tienen gastos. También hay comisiones en retiradas de efectivo superiores a 7.500 euros.

También hacen mucho hincapié en la seguridad, ya que es uno de los temas como he dicho antes que sigue dando que hablar, y es una de las razones por lo que muchos usuarios siguen sin abrirse cuentas online. Por ejemplo, Openbank nos informa de que podemos activar y desactivar sus tarjetas nosotros mismos accediendo a nuestra cuenta desde cualquier dispositivo, e incluso podemos fijar un límite no sólo de gasto, sino que podemos limitar su uso en ciertas ubicaciones.

La cuenta Nómina Open guarda pequeñas diferencias con la cuenta Open normal, una de ellas es que te permite ahorrar en los recibos de luz, agua, teléfono... un 0,5%, además te ofrece descuentos en algunas marcas pagando con sus tarjetas.

Ilustración 8: "Control de gastos"



Fuente: "<https://tinyurl.com/2bpl74us> ; Openbank; 2022"

La captura anterior nos muestra una de las muchas ventajas que nos proporciona tener una cuenta online, ya que podemos tener un control tanto de gastos como de ingresos, que nos permitirá tenernos informados a cualquier hora de una forma mucho más simple que si nos tuviéramos que desplazar a una sucursal.

Las cuentas de ahorro poseen algunas ventajas a mayores comparadas con las cuentas normales, ya que no sólo te ofrecen los servicios de depósito de dinero, sino que te benefician por depositar dinero.

En este caso, Openbank, ofrece una rentabilidad de un 2,58% TAE durante el primer año, otro 5% TIN los primeros 6 meses, y los siguientes 6 un 0,05% TIN, hasta un máximo de 5.000 euros. A partir de este primer año, se pasará a un porcentaje menor de beneficio, de un 0,05% TIN anual, lo que quiere decir que en este momento los tipos de interés ofrecidos en la banca son muy bajos, si tenemos en cuenta los de hace unos años. Estos tipos de interés han

estado muy bajos desde la crisis del 2007, y después de 15 años el aumento de estos ha sido muy pequeño.

Aparte de la rentabilidad ofrecida, pocas novedades tienen con una cuenta corriente, ya que tampoco hay comisiones de apertura y cierre, o al retirar dinero, se realizan descuentos en recibos de luz, gas... Por lo tanto, la única diferencia es que te “dan” dinero por depositar tu dinero en la cuenta ahorro.

Ahora veremos otros servicios que tienen los bancos a parte de las cuentas. La primera son la gran variedad de tarjetas de crédito y débito, que actualmente están siendo utilizadas por la banca como un elemento de marketing frente a las Fintech.

La banca está llevando estrategias de marketing mediante distintas formas, una de ellas es premiando a los clientes su lealtad con por ejemplo tarjetas que ofrezcan mayores descuentos, o que permitan retirar dinero en el extranjero con menos comisiones...

Aunque en los últimos años la banca está invirtiendo menos en anuncios televisivos, Openbank ha decidido ser el patrocinador principal de programas como el Hormiguero, lo que ha hecho, según estudios recientes de la compañía, que haya aumentado en un 5% su cuota de mercado desde entonces, sobre todo en jóvenes, que a la hora de elegir un banco donde abrir una cuenta, eligen Openbank ya que es el que más les “suenan”.

A parte de esto, creo que esta entidad tiene una buena imagen, ya que no ha sido salpicada por ningún escándalo, además de que su imagen también es de un banco moderno que lo ha apostado todo a lo digital, pero a la vez da confianza al público y los clientes ya que Openbank pertenece al Grupo Santander.

Volviendo al tema sobre las tarjetas, ya no hay sólo las tarjetas de crédito y débito convencionales, sino que ahora han creado tarjetas online, mucho más seguras para realizar compras por Internet, ya que solamente se recargan con la cantidad que se desee, para en caso de robo el daño sea menor.

También hay tarjetas creadas exclusivamente para cuando se realice algún viaje, en Openbank la llamada tarjeta Viajera tiene un coste de 7,99 euros al mes, y ofrece

beneficios cómo poder retirar 5 veces dinero de manera totalmente gratuita en el extranjero, además de poder comprar divisas sin comisiones. Hay

que remarcar que esta tarjeta se puede apagar y de esta forma no seguir pagando la cuota mensual.

El siguiente servicio del que dispondremos no sólo en esta entidad sino en todas, es la financiación, la cual se puede dar en forma de hipoteca o de otro tipo de préstamo. Lo que depende según el banco son los intereses que te ofrece cada uno, por lo que es necesario barajar las distintas opciones para poder conseguir así el crédito a un coste lo menor posible.

En primer lugar, hablaré sobre las opciones que hay a la hora de contratar una hipoteca. Más tarde compararé las diferencias con otros bancos para observar lo que nos ofrece cada uno.

Las hipotecas pueden ser de tres tipos: variables, fijas y mixtas. Están formadas por el valor del Euribor y por un diferencial fijo que lo marca el banco.

- Tipo Variable: significa que las cuotas mensuales varían según el valor del Euribor, además hay que añadir como he dicho antes el diferencial fijo, el cual es fijado por el banco y que es habitual que se pueda negociar y llegar a un acuerdo. El Euribor se suele actualizar cada 6 meses.
- Tipo fijo: a diferencia del tipo variable, en el fijo se aplica el mismo interés en todas las cuotas, por lo tanto, no influye que los tipos de intereses fluctúen en el mercado.
- Tipo mixto: se acuerda con el banco pagar unos años en tipo fijo y otros en variable, por ejemplo, en una hipoteca de 20 años, se podrían pagar la mitad en fijo y los últimos 10 años en variable.

En el apartado de financiación están por un lado como ya he dicho las hipotecas, y por otro los préstamos de otros tipos. El préstamo personal se puede pedir desde los 300 euros hasta los 24.000 euros, con un límite de tiempo a devolver de 5 años. Los tipos de interés son de un 6,95% hasta el 14,25%.

Por último, se pueden contratar también seguros, Openbank nos ofrece diversos tipos, concretamente cuatro, seguros de hogar, de robo de móvil, de vida y de protección de ingresos, este último es nuevo y lo han incorporado este año.

- Seguro de hogar: es un seguro que cubre los distintos daños que pueda sufrir nuestra vivienda, desde averías, accidentes o incluso robos.

- Seguro de vida: cubre los riesgos que afecten a la integridad y salud de las personas.
- Seguro de protección de ingresos: aseguro tus ingresos en caso de que se haya tenido que estar hospitalizado por accidente, enfermedad... Normalmente este tipo de seguros suelen ser de corta duración, en este caso te aseguran hasta 1 año.

9.2 Cajamar

He decidido analizar Cajamar, ya que he observado que los servicios que ofrece varían “bastante” de los de Openbank, por ejemplo, en su página de inicio hay un gran cambio, ya que dependiendo de a quién vayan dirigidos los servicios, se ofrecerán unos u otros. Las divisiones que hace son tres: particulares, autónomos y empresas.

Al igual que el banco anterior ofrece sus propios depósitos y cuentas corrientes, aunque tiene dos páginas webs distintas, una más compleja que posee todos los servicios posibles dentro de la entidad, y la otra es el Pack Wefferent, mucho más simple e intuitivo y que es la aplicación que la mayoría de los particulares tendremos.

Wefferent solamente ofrece los servicios que en su total pueden ser gestionados totalmente de forma online, como Openbank. Te puedes crear una cuenta gratis, te regalan una tarjeta de débito. Algunas de las diferencias que tiene con la web, es que puedes pagar con dispositivos móviles en comercios, puedes realizar compras online creándote gratis una tarjeta virtual. Por lo tanto, es muy parecida a la aplicación de Openbank. Otra diferencia es que dispones de Bizum y en la web no, por lo que si eres un usuario que se limita a hacer transferencias y consultas, es mucho más útil la aplicación.

Si se es autónomo o se tiene una empresa, es una mucho mejor opción la web, porque es mucho más detallada, además de que ofrece más cosas que pueden ser muy útiles, como por ejemplo servicios de renting.

Comenzaré analizando la web para los distintos grupos que hay. Respecto a los particulares se les ofrece distintos tipos de cuentas, las cuales te incluyen el pack Wefferent, que como he dicho antes te ofrece muchas ventajas que la gran mayoría de usuarios utilizarán.

Además, Cajamar nos ofrece multitud de tipos de planes de pensiones, este es otro apartado de los que Openbank no disponía. En este tema no entraré más porque desde la web simplemente puedes informarte, para contratarlo debes ir a una sucursal.

Respecto a los créditos, Cajamar especifica muy poco en su web, ya que, en el apartado de hipotecas, no viene nada de información, ni si quiera los intereses, por lo que, en el apartado créditos, no se puede considerar que esta entidad disponga de banca online.

El renting es otra ventaja que tiene Cajamar, ya que no sólo se lo ofrece a empresas, sino que a particulares también. El renting consiste en alquilar coches, y poder renovarlos de forma periódica, pero con un costo mucho más bajo de lo que sería con un alquiler "normal". Se pagaría mediante una cuota fija mensual. Con esta cuota no sólo se paga el alquiler del coche, sino que también cubre otros servicios como cualquier reparación, asistencia en carretera, cambio de neumáticos, e incluso es el banco el que te gestiona directamente las multas.

Ilustración 9: "Página Inicio Web Cajamar"

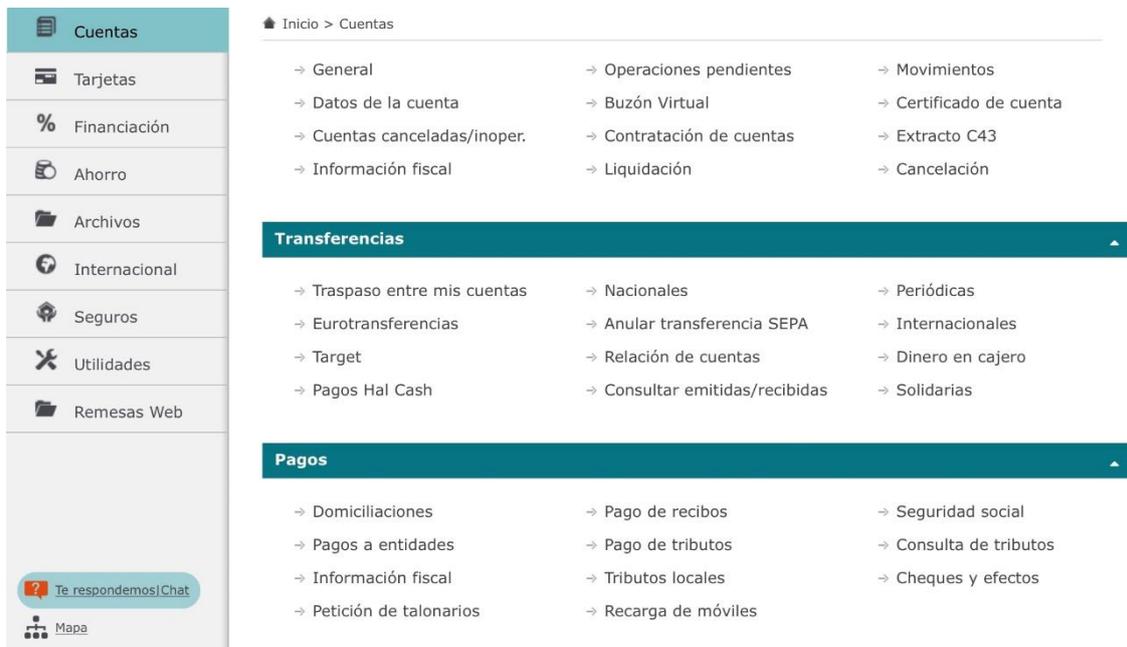


Fuente: " <https://tinyurl.com/26mbt8a8>; Cajamar; 2022"

Por último, están las tarjetas y los seguros. Al igual que en Openbank, Cajamar dispone de múltiples tipos de tarjetas de crédito y débito. Además, me ha llamado la atención que están más enfocados en los jóvenes ya que hay una tarjeta llamada Carnet Joven que ofrece entre otras cosas disponer de efectivo en cualquier cajero VISA, se puede utilizar en comercios de todo el mundo... También hay una tarjeta Erasmus que dispone de las mismas ventajas que el carnet Joven, pero además se pueden aplazar los pagos de cualquier compra.

En cuanto a los seguros, se ofrecen los mismos que en Openbank, incorporando un seguro de decesos, y otro de responsabilidad civil del cazador y pescador. Como vemos tiene más opciones para elegir en muchos de los ámbitos Cajamar, pero también algunas desventajas como que muchos de estos servicios se deben contratar en una sucursal.

Ilustración 10: "Inicio web Cajamar, apartado cuentas"



Fuente: "<https://tinyurl.com/26mbt8a8> ; Cajamar; 2022"

En la imagen superior podemos ver que las opciones que nos proporciona la web de Cajamar son muchas más que las de Openbank, por eso creo que para usuarios que realicen múltiples tipos de operaciones o para empresas que requieran también una banca más "especializada" creo que es mejor opción Cajamar. En cambio, para usuarios habituales como la gran mayoría que simplemente consultan el saldo y realizan de vez en cuando alguna transferencia, les valdría cualquiera de las dos opciones.

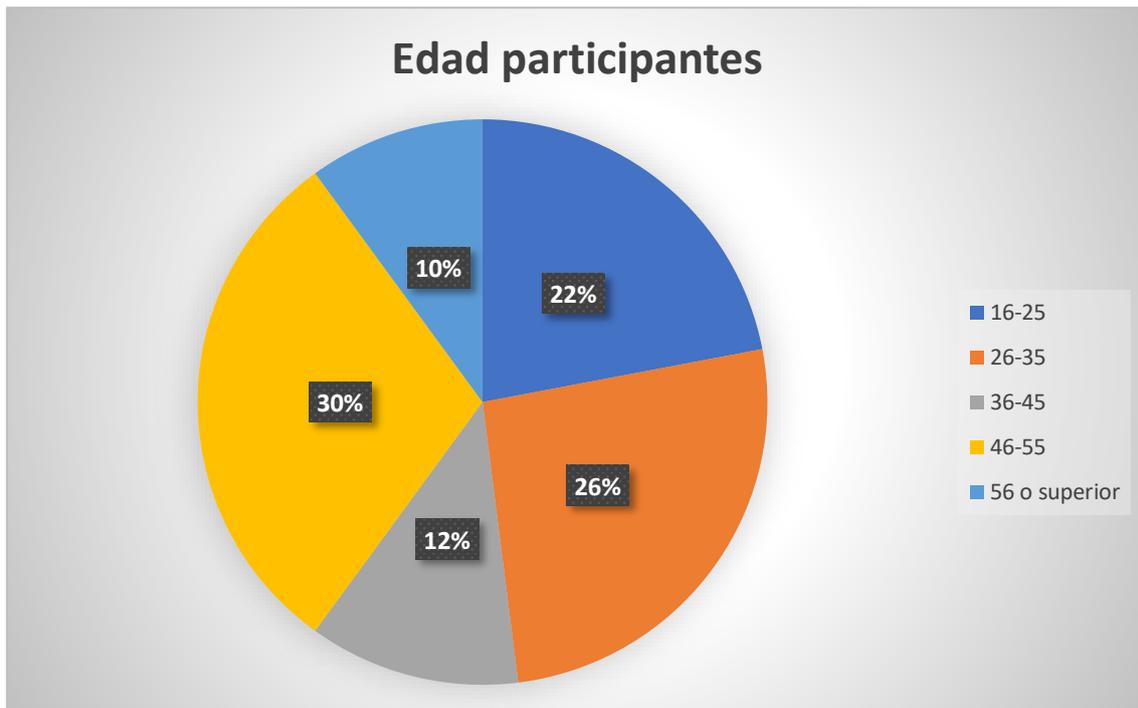
10. Estudio sobre el uso de la banca online

Mediante formularios de Google he realizado una encuesta, sobre una muestra de 50 personas, para poder observar cómo es la utilización de la banca online en la población, y principalmente los usos que se le da.

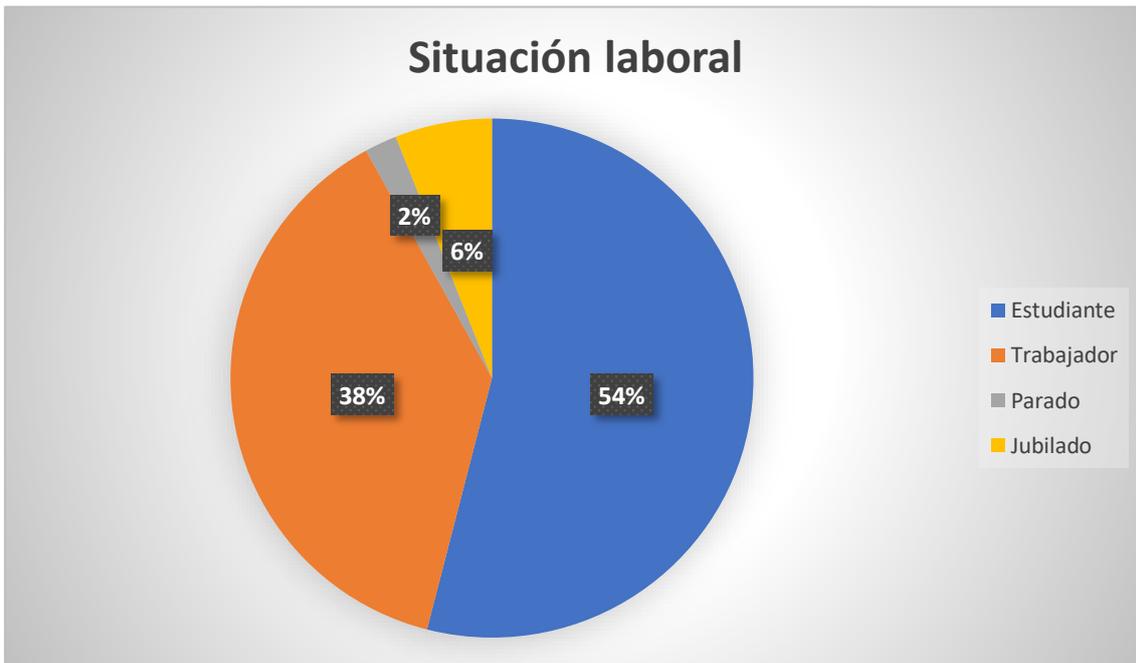
Los participantes de esta encuesta han sido familiares, amigos y compañeros de la facultad, a los que agradezco su colaboración por haber contestado a las preguntas que me han ayudado con la recopilación de los datos mostrados a continuación.

Los datos obtenidos son los siguientes:

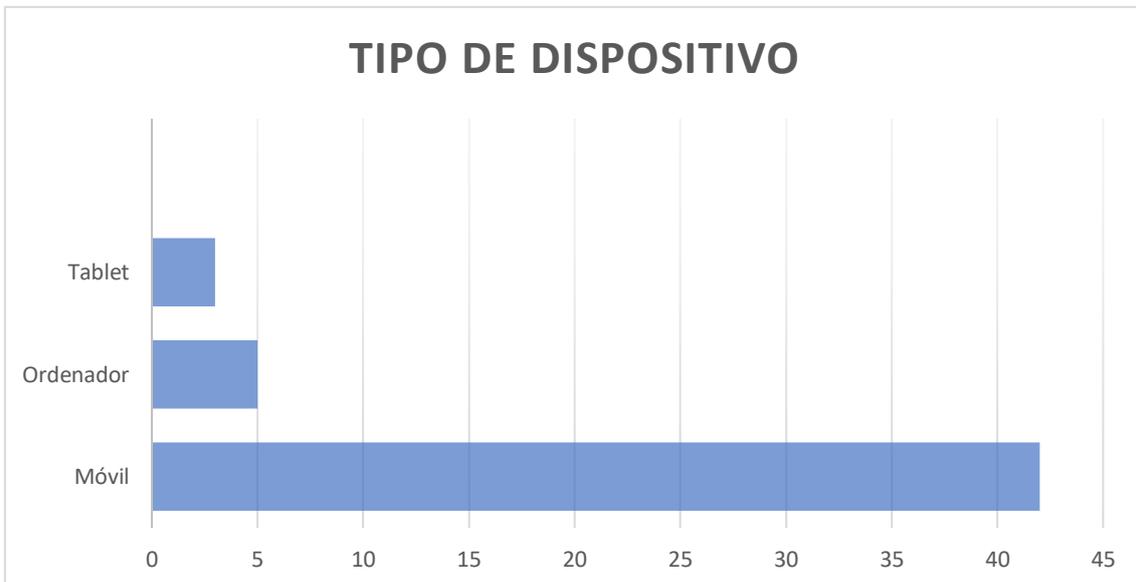
1- ¿Qué edad tiene?



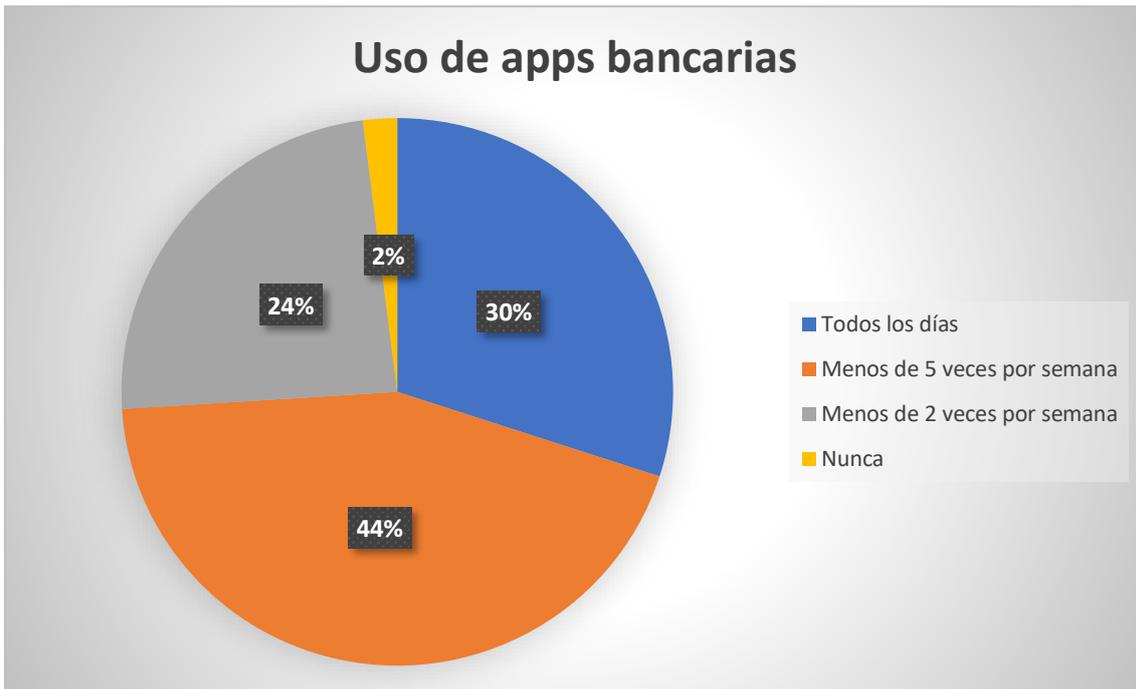
2- ¿Situación laboral?



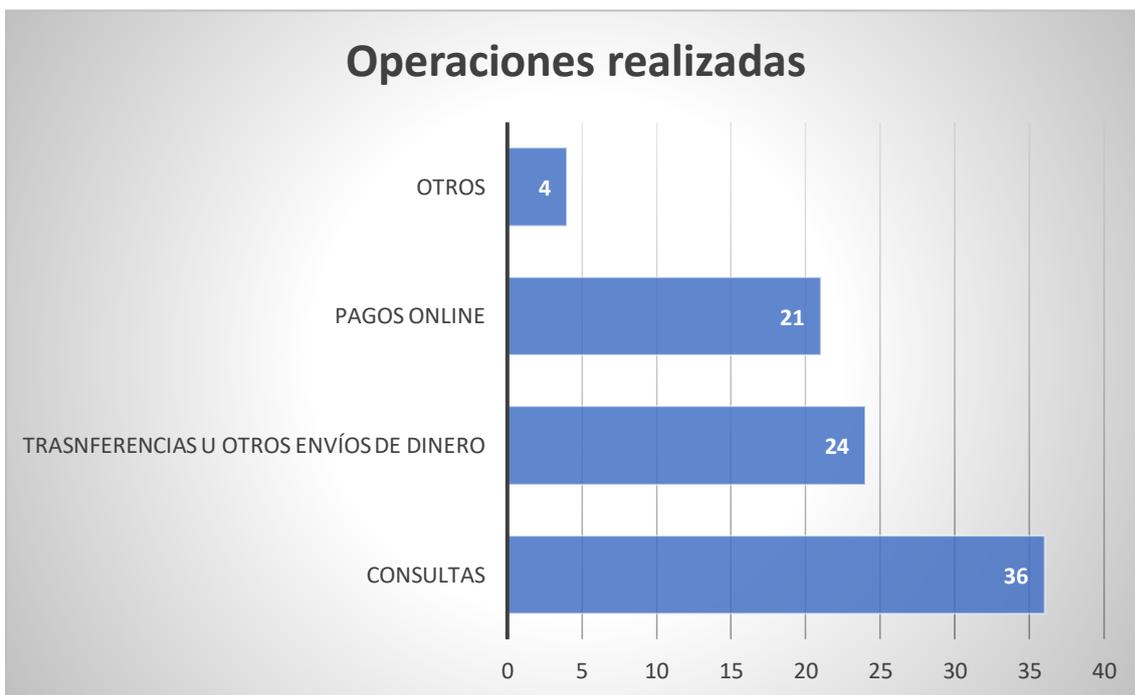
3- Dispositivo desde el que se realizan operaciones bancarias online.



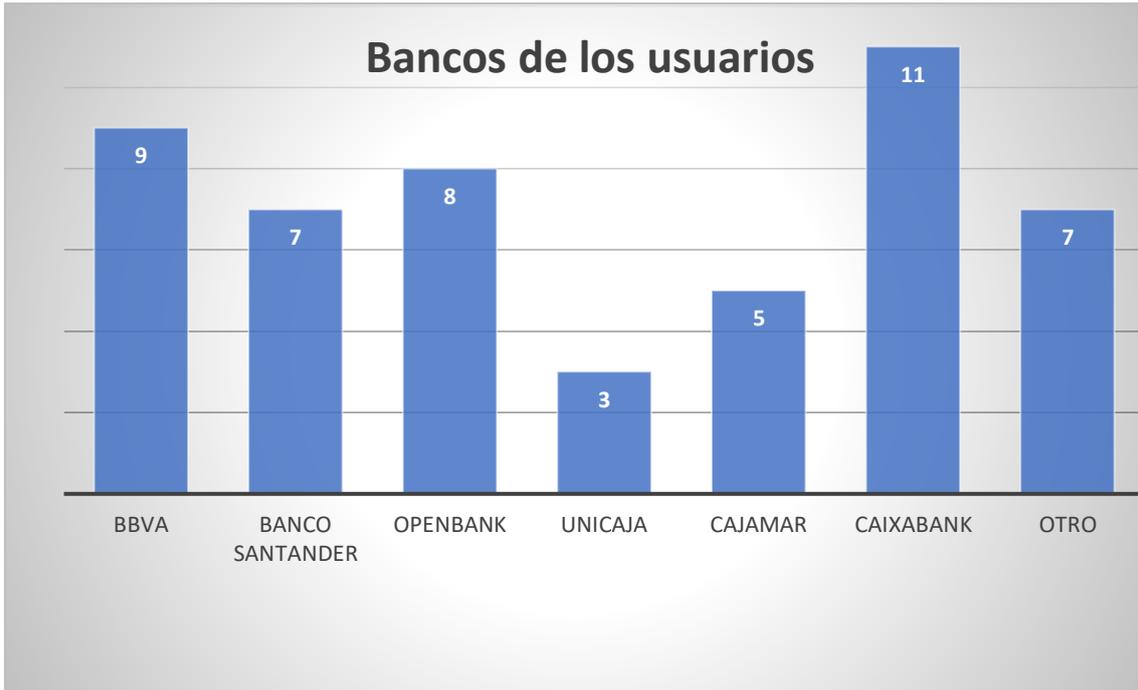
4- ¿Con qué frecuencia utiliza la banca online?



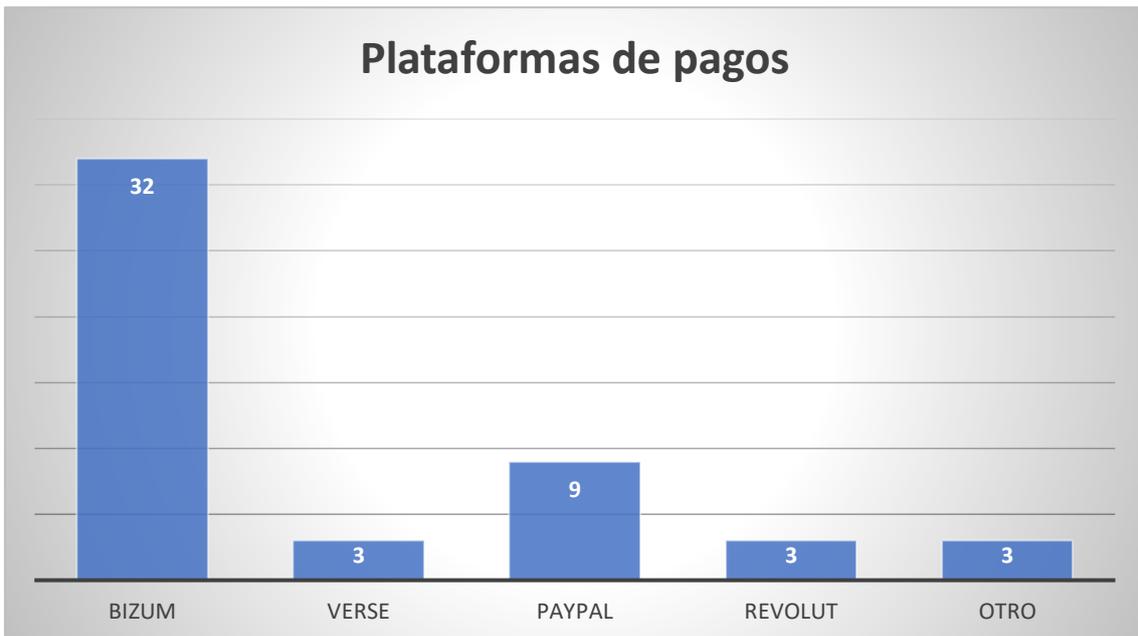
5- ¿Qué tipo de operaciones realizas?



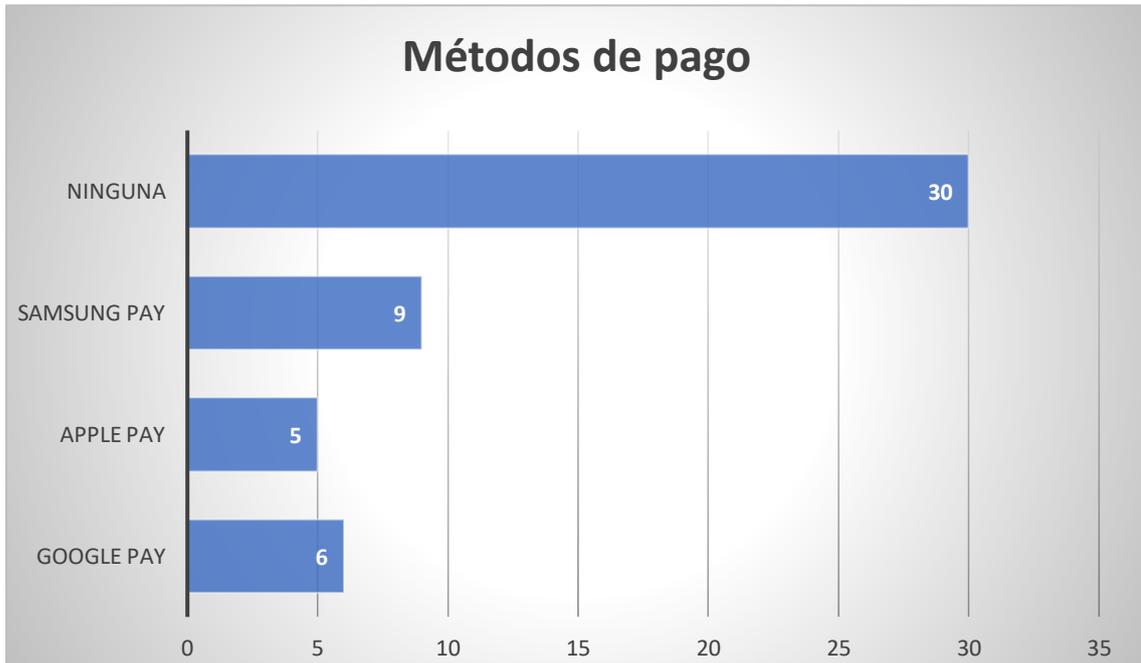
6- ¿Cuál es su banco?



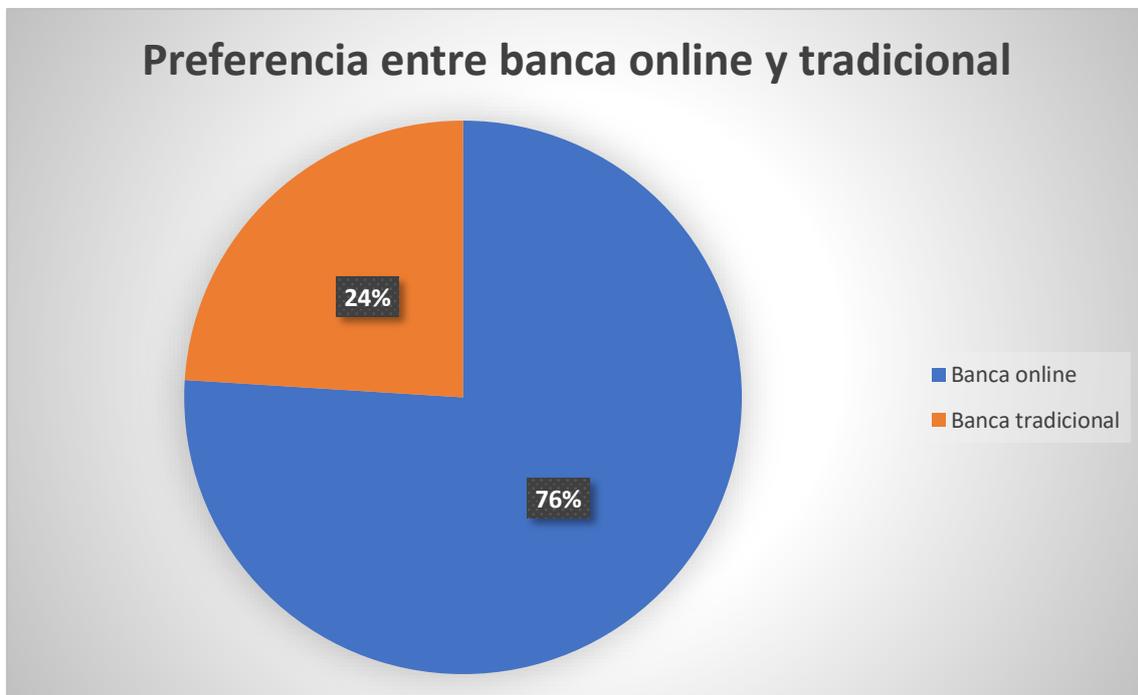
7- ¿Qué otras plataformas de pagos utilizas?



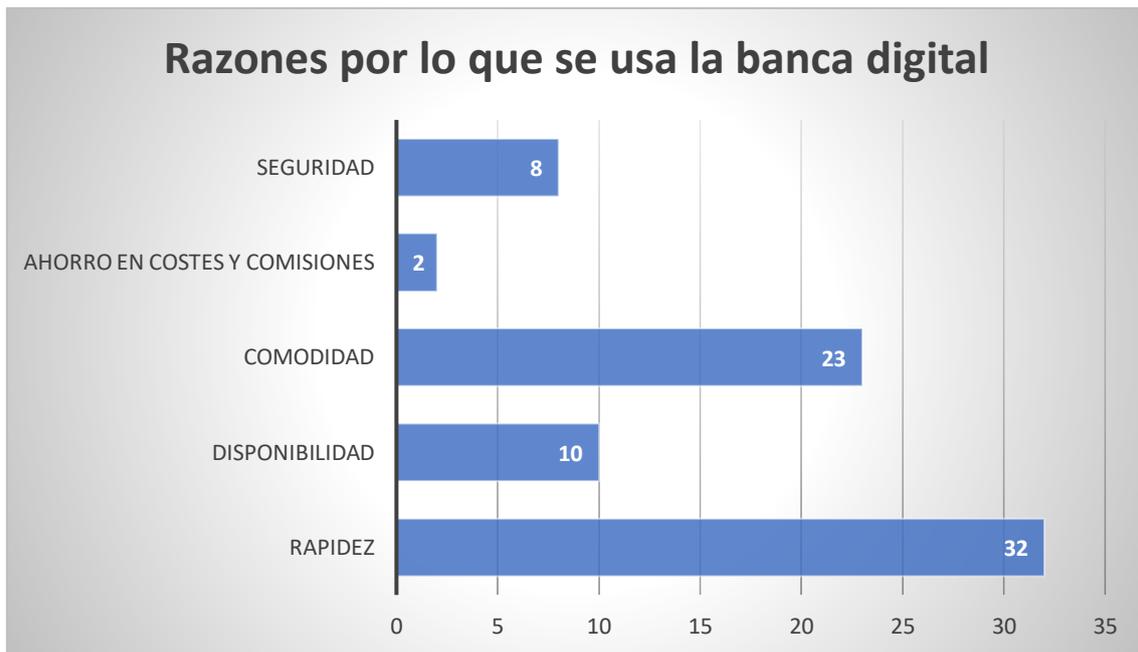
8- Si realizas pagos con el móvil, ¿qué método de pago utilizas?



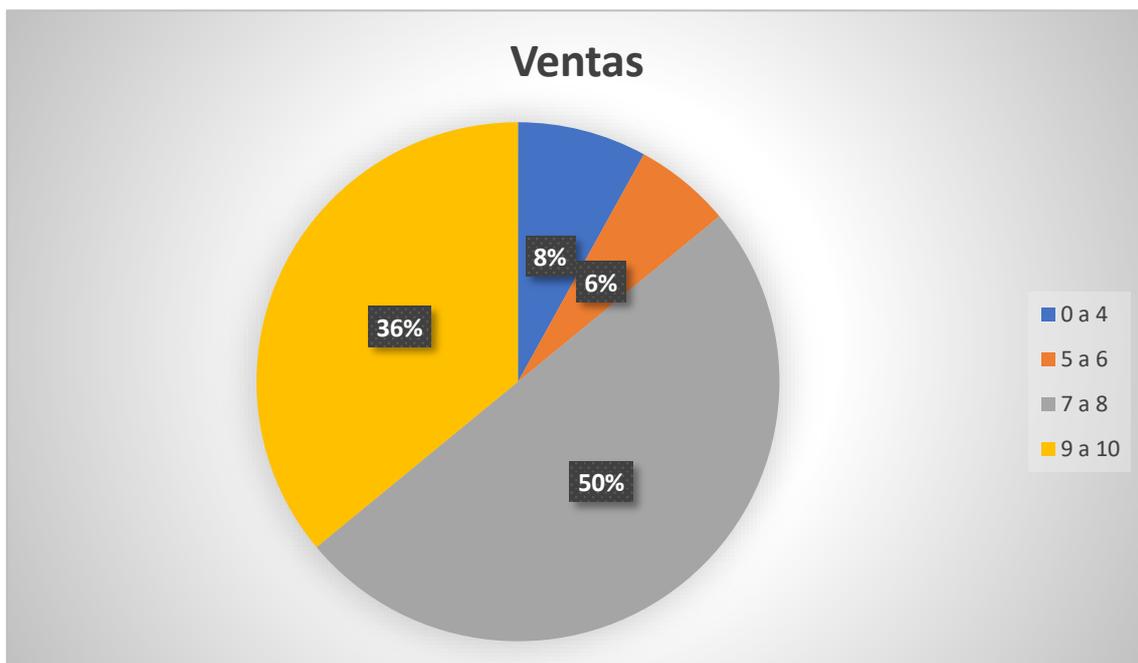
9- ¿Prefieres la banca online o la tradicional?



10- ¿Por qué?



11- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la banca online?



Las primeras preguntas simplemente se han realizado para poder observar la edad y la situación laboral de los encuestados, que en este caso casi la mitad son jóvenes que van desde los 16 a los 35, y del resto, el 30% tienen de los 46 a los 55. Respecto a la situación laboral, más de la mitad son estudiantes, y un 38% son trabajadores, lo que significa que no sólo son los jóvenes los que usan la banca online, sino que las personas que están en edad de trabajar

utilizan prácticamente todas algún tipo de dispositivo para poder realizar consultas u otras operaciones en la banca.

También es interesante observar como el dispositivo más utilizado por una gran mayoría es el móvil, ya que es el que estamos más habituados a usar en muchos momentos del día, además de ser el más fácil de llevar con nosotros.

Otro punto que me ha llamado la atención, es para qué utilizan los encuestados las apps bancarias, en este caso para realizar pagos, pero la mayoría para consultas.

Respecto a los bancos de los usuarios, los más usados son el Banco Santander, la Caixa y el BBVA, lo que indica que la gente confía más en las grandes entidades.

En la gráfica de los métodos de pago, podemos ver como aún sigue siendo mucha la gente que no utiliza el móvil para pagar, y sigue optando por utilizar el efectivo o las tarjetas.

Para finalizar, las últimas tres preguntas de la encuesta, nos describen como el público prefiere claramente la banca digital a la tradicional, ya que es mucho más cómoda y rápida. El 85% de los encuestados dice estar muy satisfecho o satisfecho con la banca online, por lo que creo que las entidades han hecho un buen trabajo desarrollando e invirtiendo en aplicaciones móviles y webs.

11. Conclusiones

La instauración de la banca online en la sociedad ha sido uno de los grandes avances que se han conseguido gracias a la tecnología, y que han logrado no sólo hacer la vida más fácil a los clientes, sino que también a los bancos les ha permitido reducir costes el cierre de oficinas y reducción de personal.

La inversión por parte de las entidades bancarias ha propiciado un cambio que les ha hecho posible expandir aún más su negocio, ser mucho más eficientes y de esta forma ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Por otro lado, creo que la aparición de las Fintech ha supuesto una ventaja a los usuarios, ya que éstas empresas se han adelantado a los bancos en el desarrollo de servicios, lo que ha hecho que estos se hayan visto en cierta manera obligados a aliarse con ellas y llegar a acuerdos.

Gracias a la colaboración con las Fintech, se conseguido que el Big Data sea un pilar para el desarrollo de los servicios de los bancos, debido a que les permite tener mucha más información sobre los clientes, como por ejemplo sus gustos, preferencias, lo que les permite ofrecer servicios que se adecuan mucho mejor a los distintos tipos de clientes.

La banca online también ha hecho que esta esté al alcance de casi todos, ya sean jóvenes o gente de mayor edad. Aunque hay que tener en cuenta que no sólo ha habido beneficiados, ya que hay un grupo de edad que ha sido claramente perjudicado por su dificultad para entender las tecnologías, adaptarse a estas, y por el continuo cierre de sucursales en todo el territorio nacional.

Este dato queda muy bien reflejado en la encuesta que he realizado, donde se puede apreciar quienes son los grupos de edad que más utilizan la banca digital, y que hay una gran disminución de usuarios a partir de los 56 años que siguen apostando por la banca tradicional, ya sea por su desconocimiento por la banca electrónica, por la desconfianza que les genera, o porque simplemente están satisfechos con los servicios físicos que se les ofrece en las sucursales.

En conclusión, creo que la banca online es el futuro, y que el fin de las sucursales cada vez está más cerca, también es importante resaltar que la pandemia de la Covid-19 ha acelerado este proceso, y ha hecho que muchos usuarios que hasta ese momento desconocían totalmente la banca online, tuvieran que plantearse hacer uso de esta nueva modalidad de banca.

12. Bibliografía

“Así es el perfil del usuario de banca digital en España”, recuperado el 18 de mayo en <https://www.larazon.es/economia/asi-es-el-perfil-del-usuario-de-banca-digital-en-espana-MF15016802/>

“Banca digital vs banca tradicional: diferencias y oportunidades”, recuperado el 28 de marzo en <https://www.iebschool.com/blog/banca-digital-vs-banca-tradicional-diferencias-oportunidades-business-tech-finanzas/>

“Banca online”, recuperado el 20 de febrero en <https://economipedia.com/definiciones/banca-online.html>

“Bancos online en España: Tendencias en dos décadas de historia”, recuperado el 22 de febrero en <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/banca-online/bancos-online-en-espana/>

“Beneficios del Big Data en la empresa”, recuperado el 22 de mayo en <https://aggity.com/beneficios-big-data-empresa/>

“Big data: definición, tipos, características y beneficios”, recuperado el 22 de mayo en <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-big-data/>

“Big tech ¿La próxima amenaza del sector bancario?”, recuperado el 20 de abril en <https://economyatic.com/big-tech/>

“Cómo funciona Bizum, ¿qué es el servicio de pagos instantáneo que arrasa en España”, recuperado el 3 de abril en <https://hipertextual.com/2021/04/como-funciona-bizum>

“De 55 a 11 entidades desde 2009: la consolidación bancaria entre dos crisis”, recuperado el 3 de junio en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/11/companias/1599849568_554343.html

“Este es el perfil del usuario de la banca digital”, recuperado el 18 de mayo en <https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/otras/este-es-el-perfil-del-usuario-de-la-banca-digital-n-367493>

“Fintech y BigTech: qué son y por qué compiten con la banca”, recuperado el 20 de abril en https://elpais.com/economia/2019/12/16/actualidad/1576495233_052660.html

“Fintech, la revolución tecnológica en la industria financiera”, recuperado el 5 de mayo en <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/financial-services/articles/fintech-la-revolucion-en-finanzas.html>

“Google Pay: qué es, cómo configurarlo y bancos compatibles”, recuperado el 3 de mayo en <https://www.xataka.com/basics/google-pay-que-como-configurarlo-bancos-compatibles-similar>

“¡Gracias, Bizumers!, recuperado el 5 de abril en <https://bizum.es/datos/#:~:text=Bizum%2C%20la%20soluci%C3%B3n%20de%20pago,de%20operaciones%20desde%20su%20lanzamiento>.

“Guía para saber qué son las criptomonedas”, recuperado el 25 de mayo en <https://www.santander.com/es/stories/guia-para-saber-que-son-las-criptomonedas>

“Hal Cash: dinero en efectivo sin tarjeta”, recuperado el 7 de mayo en <https://financer.com/es/blog/hal-cash-efectivo-sin-tarjeta/>

“Historia Bancaria de América Latina y España”, recuperado el 13 de febrero en <https://hbancaria.org/es/espana-00/>

“Historia de la banca”, recuperado el 13 de febrero en https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_banca#:~:text=La%20historia%20de%20el%20banco,en%20Fenicia%2C%20Asiria%20y%20Babilonia.

“ING: 20 años liderando la revolución de la banca española”, recuperado el 16 de mayo en <https://www.ing.es/sobre-ing/prensa/prensa110719.html#>

“La desaparición de las Cajas de Ahorros: por qué en España quedan dos y en Alemania mantienen 390”, recuperado el 11 de junio en https://www.vozpopuli.com/economia_y_finanzas/desaparicion-cajas-ahorros_0_1397260927.html

“La era de los pagos digitales ha llegado”, recuperado el 15 de marzo en <https://vtex.com/latam/blog/tendencia-latam/metodos-de-pago-digital/>

“La gran banca gana 6,5 millones de clientes digitales en 2020, impulsada por el Covid”, recuperado el 15 de mayo en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/04/companias/1599252280_451113.html

“La necesaria Transformación Digital del sector bancario: análisis DAFO y principales estrategias”, recuperado el 19 de mayo en

<https://www.studocu.com/es/document/universidad-de-zaragoza/direccion-estrategica/dafo-banca-espanola/6870139>

“Micromecenazgo”, recuperado el 13 de abril en <https://es.wikipedia.org/wiki/Micromecenazgo>

“Open Banking: ¿es seguro permitir el acceso a tus datos financieros?”, recuperado el 25 de mayo en <https://www.rastreator.com/cuentas-bancarias/articulos-destacados/que-es-el-open-banking.aspx>

“Oportunidades y desafíos de la banca digital”, recuperado el 19 de mayo en <https://tecnologiaparatuempresa.ituser.es/transformacion-digital/2020/06/oportunidades-y-desafios-de-la-banca-digital>

“PayPal”, recuperado el 23 de marzo en <https://es.wikipedia.org/wiki/PayPal>

“¿Qué banco cuenta con más clientes online en España?”, recuperado el 16 de mayo en <https://es.statista.com/grafico/13036/que-banco-cuenta-con-mas-clientes-online-en-espana/>

“¿Qué es Apple Pay? ¿cómo funciona y cómo se configura?”, recuperado el 23 de marzo en <https://www.pocket-lint.com/es-es/smartphones/noticias/apple/130870-que-es-apple-pay-como-funciona-y-que-bancos-lo-admiten>

“¿Qué es Bitcoin y cómo funciona?”, recuperado el 25 de mayo en <https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/otras/que-es-bitcoin-y-como-funciona-n-487869>

“¿Qué es el Fintech? Definición, sectores y ejemplos de startups”, recuperado el 5 de mayo en <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>

“¿Qué es Fintech? Definición y ejemplos”, recuperado el 6 de mayo en <https://www.helpmycash.com/banco/fintech/>

“¿Qué es HalCash?”, recuperado el 7 de mayo en <https://www.halcash.com/es/funcionamiento/>

“¿Qué es PayPal?”, recuperado el 7 de mayo en <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/paypal-popup>

“¿Qué es una empresa Fintech y qué tipos existen?”, recuperado el 6 de mayo en <https://www.bankinter.com/blog/empresas/fintech-que-tipos>

“¿Qué es una hipoteca variable?”, recuperado el 26 de mayo en <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/hipotecas/que-es-hipoteca-variable.html#:~:text=Una%20hipoteca%20variable%20es%20aquella,eur%C3%ADbor%20m%C3%A1s%20un%20diferencial%20fijo>.

“¿Qué son las empresas BATX?”, recuperado el 17 de mayo en <https://elordenmundial.com/que-son-las-empresas-batx-baidu-alibaba-tencent-xiaomi/>

“¿Qué son las empresas GAFAM?”, recuperado el 25 de abril en <https://elordenmundial.com/que-son-las-empresas-gafam-google-amazon-facebook-apple-microsoft/>

“Quién es quién en el sector de la banca: el ranking de entidades tras las fusiones”, recuperado el 13 de abril en <https://www.lainformacion.com/empresas/quien-es-quien-sector-banca-entidades-mas-grandes/2849344/?autoref=true>

“Revolut es un gran banco móvil, pero también la prueba de que hay que moderar el entusiasmo con Fintech”, recuperado el 10 de mayo en <https://www.xataka.com/servicios/revolut-es-un-gran-banco-movil-pero-tambien-la-prueba-de-que-hay-que-moderar-el-entusiasmo-con-fintech>

“Tipos de Crowdfunding”, recuperado el 13 de abril en <https://ivanalvache.com/tipos-crowdfunding/>

“Verse: qué es, cómo funciona y cómo ganar dinero”, recuperado el 8 de mayo en <https://www.elgrupoinformatico.com/noticias/verse-que-como-funciona-como-ganar-dinero-t80949.html>