

GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

**“BANCA ONLINE EN
ESPAÑA”**

CLARA MOZO LÓPEZ

**FACULTAD DE COMERCIO
VALLADOLID, MAYO 2022**



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

GRADO EN COMERCIO

2021/2022

TRABAJO FIN DE GRADO

“BANCA ONLINE EN ESPAÑA”

Trabajo presentado por: Clara Mozo López

Firma:

Tutor: D. José Ignacio Pérez Garzón

Firma:

FACULTAD DE COMERCIO

Valladolid, mayo 2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1.1. Introducción	1
1.2. Objetivos.....	2
2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR BANCARIO.....	3
2.1. Historia.....	3
2.2. Las crisis financieras globalizadas	4
2.3. Efectos en España.....	7
3. BANCA ONLINE	10
3.1. ¿Qué es la banca online?	10
3.2. Razones del cambio.....	11
3.3. ¿Cómo se ha conseguido ese cambio?	12
3.4. Ventajas y desventajas de la banca online frente a la banca tradicional	15
4. “FINTECH”, “BLOCKCHAIN” Y BIGTECH.....	20
4.1. ¿Qué es?.....	20
4.1.1. Fintech	20
4.1.2. Blockchain	23
4.1.3. Bigtech.....	24
4.2. ¿Cómo afecta a la banca online?	24
5. MERCADO DE LA BANCA ONLINE	29
5.1 Sus competidores.....	29
5.2 Sus clientes	31
5.2.1 B2B.....	31
5.2.2 B2C.....	32
6. FUTURO DEL SECTOR	40
7. CASO CETELEM.....	41
7.1. Historia	41
7.2. Servicios prestados	42
7.2.1. B2B.....	42
7.2.2. B2C.....	44
7.3. Cuota de mercado y competencia	45
8. CONCLUSIONES	47
9. BIBLIOGRAFÍA.....	49

Índice de tablas

Tabla 1. Comparativa de la oferta de la banca vs. “fintech” 26
Tabla 2. Protagonistas en préstamos en 2021 46

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Mapa que reúne a las principales startups “fintech” en España organizadas por las diferentes verticales de actividad.	22
Ilustración 2. BBVA lanza una adaptación de su ‘app’ en España para el colectivo sénior	33
Ilustración 3. Condiciones comerciales para la financiación de un vehículo Kia.....	44
Ilustración 4. Términos y Condiciones financieras para la financiación de un producto Apple	44
Ilustración 5. Simulador de préstamos de Cetelem	45

Índice de gráficas

Gráfica 1. Caída de las bolsas de E.E.U.U, Reino Unido, Francia y Alemania como consecuencia de la crisis del 29.....	4
Gráfica 2. Evolución del PIB español.....	8
Gráfica 3. Reducción de gastos en el sector financiero por covid-19.....	9
Gráfica 4. Frecuencia de acceso a la banca online.....	10
Gráfica 5. % Encuestados objeto de fraude bancario.....	18
Gráfica 6. Distribución de las víctimas de fraude bancario.....	19
Gráfica 7. % de usuarios que adoptan las siguientes medidas de seguridad.....	20
Gráfica 8. Inversión en empresas “fintech” por ciudad en España, 2015-2019.....	23
Gráfica 9. Ventajas regulatorias de las FinTech frene a los bancos tradicionales.....	27
Gráfica 10. Número total de los clientes digitales de los principales bancos de España en 2020 (en millones).....	28
Gráfica 11. Elección de los usuarios en el caso de cambiar de entidad financiera.....	29
Gráfica 12. Preferencias de nuevos proveedores financieros.....	30
Gráfica 13. Impacto medio de la entrada de empresas BigTech según directivos de banca.....	31
Gráfica 14. Usuarios de banca electrónica por tamaño de localidad de residencia 2020 Vs. 2019 ...	33
Gráfica 15. Usuarios de banca electrónica por nivel de estudios (%) 2020 Vs. 2019.....	38
Gráfica 16. Usuarios banca electrónica por actividad (%) 2020 Vs. 2019.....	39
Gráfica 17. Usuarios de banca electrónica por nivel de ingresos (%) 2020 Vs. 2019.....	39

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1. Introducción

El sector financiero es una parte crucial de la economía global, ya que no solo ayuda a la estabilidad financiera, sino que también genera empleo y aumenta la productividad. Un sistema financiero estable incrementa la confianza del público a la hora de invertir y ahorrar.

Una buena infraestructura financiera mejora el bienestar de un país, puesto que proporciona la posibilidad a las personas de gestionar mejor sus recursos para satisfacer sus necesidades y así prosperar, tener mejores opciones y, en general, mejorar su nivel de vida. Permitir participar a las personas en el sistema financiero hace que éstas sean dadas a invertir más, gestionar su consumo, ahorro, etc. A parte de todas las oportunidades previamente mencionadas, la financiación también ayuda a los ciudadanos a iniciar negocios sin la necesidad de una riqueza previa.

Para poder facilitar la participación ciudadana en el sector bancario, éste ha tenido que adaptarse a los tiempos cambiantes y aumentar su eficacia, al igual que adaptar estas modificaciones para que todos los colectivos de la sociedad puedan beneficiarse de estas ventajas. Para ello, muchos bancos han optado por invertir en la digitalización de sus servicios. La posibilidad de poder realizar cualquier tipo de acción sin la necesidad de estar sujeto a un horario o a una determinada oficina bancaria hace que los clientes de los bancos jueguen más con sus finanzas.

La crisis socioeconómica causada por el Covid-19 ha supuesto un gran cambio social obligando a traspasar los servicios financieros de presencial al formato online. Esto no solo incrementa la participación de los clientes, sino que también ayuda a reducir costes a los bancos, ya que muchos de ellos han podido cerrar sucursales gracias al éxito de los servicios online.

Es importante destacar que el sector bancario no solo ayuda a los ciudadanos, sino que también se ha vuelto un factor imprescindible para la financiación de las infraestructuras como carreteras, hospitales, colegios, etc. El sector financiero juega un papel muy importante para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que, sin su financiación, las fuentes tradicionales no van a ser capaces de cubrir dichas necesidades económicas. Estos Objetivos de Desarrollo Sostenible son muy ambiciosos y será necesario atraer a inversores del sector privado para poder alcanzar las metas propuestas.

1.2. Objetivos

En este trabajo de final de grado se busca mostrar el cambio producido en el sector bancario, al igual que destacar todos los retos que supone y los beneficios que nosotros como ciudadanos vamos a obtener de la transición de la banca tradicional a la banca online.

Al principio abordaremos la historia del sector bancario tradicional, tanto en el contexto global como en nuestro contexto nacional haciendo hincapié en las distintas crisis económicas surgidas en el siglo pasado y en la situación actual. A continuación, se detallará la transición a la banca digital en nuestro país, al igual que las razones de dicho cambio y las ventajas y desventajas, que los propios bancos y nosotros como clientes tenemos que afrontar.

Más adelante, se realizará un estudio del mercado abordando a los clientes, tanto empresas como particulares, competidores y el futuro de dicho sector y se analizará el modelo de banca online de la empresa francesa Cetelem, empresa perteneciente al grupo BNP Paribas.

2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR BANCARIO

2.1. Historia

En comparación con la historia de otros sectores, el sector bancario y las finanzas es un tema joven, ya que éste se formó a la vez que se iban dando casos y surgiendo necesidades sociales en el mundo. Los problemas estructurales del sistema financiero solo salían a la luz tras crisis o problemas financieros, lo cual obligaba a una actualización y mejora del mismo.

El primer sistema financiero internacional conocido como “El Patrón de Oro” fue establecido por Inglaterra en 1819. Este metal precioso había servido como modo de pago desde los tiempos más antiguos. La norma establecía que el papel moneda pudiera ser intercambiado por una cantidad de oro determinada, es decir, a un precio fijo.

Esta medida se fue extendiendo por el resto de países haciendo que cada uno de ellos basara la cantidad de dinero en circulación en función a la cantidad de oro almacenado en sus reservas.

Para poder entender mejor cual era la manera de funcionar de este modelo económico, el poseedor de un billete de un determinado valor podía intercambiarlo por una cantidad proporcional de oro dependiendo del tipo de cambio establecido por esa nación. Esto hacía que a la hora de hacer un intercambio entre personas de diferentes naciones, el cálculo se hiciera a través de una regla de tres basándose en el precio del oro en ese momento determinado.

Sin embargo, este modelo económico no fue capaz de sobrevivir a la Gran Depresión y a la Segunda Guerra Mundial, puesto que para poder financiar todos los gastos de la guerra necesitaban mucho más capital que el que tenían en sus reservas de oro. Dada la necesidad de actualizar el sistema de financiero, surgió en 1944 el sistema “Bretton Woods”, y con él el establecimiento del Fondo Monetario Internacional fundado un año después. El sistema Bretton Woods fue el desencadenante de la creación del Banco Mundial y del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio en 1947.

El sistema Bretton Woods estableció tipos de cambio fijos en relación al dólar y un precio fijo del dólar en oro, el cual era de 35 dólares la onza. Cada país fijó el valor de su moneda en términos del dólar o del oro y mantenía su cotización dentro de un rango del uno por ciento de su valor de paridad.

Al igual que el predecesor de este sistema, el sistema financiero Bretton Woods colapsó. Este colapso se debió a la expectativa, iniciada en el tercer mes de 1971 ante la presencia de grandes déficits en el gigante norteamericano y como consecuencia el gobierno de dicho país se vio obligado a devaluar el dólar provocando una fuga masiva de capital del país.

A partir del año 1971, el sistema Bretton Woods fue sustituido por un nuevo sistema donde el

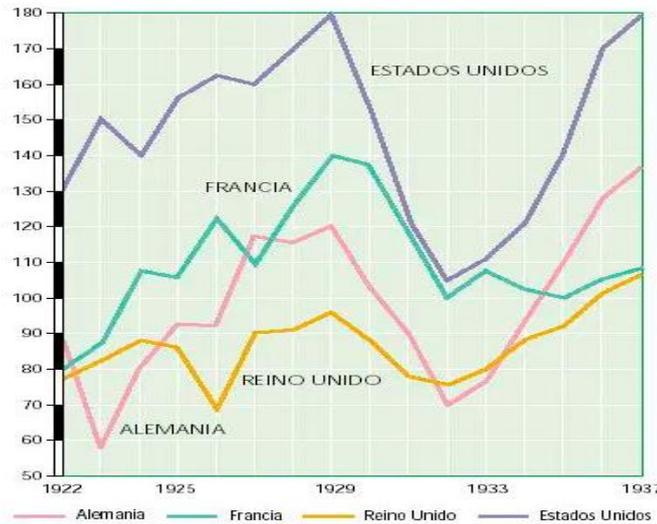
tipo de cambio era flexible. Este sistema no fue adoptado por algunos países, provocando desajustes entre los tipos de cambio y, por ello, generando periodos caracterizados por devaluaciones, las cuales afectaron principalmente a países en vías de desarrollo. Otra novedad fue la de la flexibilización de las tasas de interés. Esto hizo que los inversionistas vieran como oportunidad de negocio invertir en aquellos países donde el rendimiento de sus inversiones fuera maximizado. Esta posibilidad de inversión internacional fue el antecedente de la creación del sistema financiero internacional actual.

2.2. Las crisis financieras globalizadas

Desde el año 1929 se han registrado cinco grandes crisis bursátiles; todas ellas afectando en función a la proporción de su desarrollo social y económico en el momento.

La primera, la crisis de 1929, denominada como la “Gran Depresión”, fue una de las mayores crisis económicas registradas que afectaron a los países industrializados, la cual duró desde 1929 a 1939. El inicio se dio tras la caída del mercado de valores el día 29 de octubre de 1929, día apodado como “martes negro”. Esta caída de valores desencadenó una serie de sucesos haciendo que los brokers de Wall Street entraran en pánico. Aquel mes no fue más que el comienzo de una gran crisis que se extendió por todo el continente europeo. En solo un mes, la bolsa norteamericana cayó de 415 puntos a 225, llegando a un mínimo de 58 puntos el 8 de junio de 1932 (Historia General, 2015).

Gráfica 1. Caída de las bolsas de E.E.U.U, Reino Unido, Francia y Alemania como consecuencia de la crisis del 29



Fuente: <https://historiageneral.com/2010/06/09/causas-y-consecuencias-de-la-crisis-bursatil-de-1929-en-nueva-york/>

Debido a esta caída, el gasto en los hogares y la inversión cayó en picado, provocando la reducción en la producción industrial e incrementando las tasas de desempleo, llegando en su punto más alto a los 15 millones de desempleados en el año 1939.

La Gran Depresión no solo afectó a Estados Unidos, sino que debido a la adhesión mundial al patrón oro hizo que se propagaran los problemas económicos de este gigante norteamericano al resto del mundo, especialmente en el continente europeo.

Años más tarde, en 1987 otra gran crisis económica volvió a azotar al gigante norteamericano, y posteriormente al resto del mundo. El “lunes negro”, día del comienzo de esta crisis, peor que su antecesora, se caracterizó por la pérdida de 550.000 millones de dólares en apenas unas horas. Mientras tanto en el resto del mundo, países como Japón se enfrentó a la caída del índice Nikkei 225, que bajó un 14,9%; e Inglaterra, que presenció una bajada de un 12,2% del índice Footsie 100 (Moro, F. S., 2007).

La crisis iniciada el “lunes negro” no fue la última crisis americana en desencadenar más crisis a nivel mundial. La crisis financiera del 2008 se caracteriza por su gravedad y por la rapidez de su propagación en el resto del mundo. El 15 de septiembre de 2008, la caída de Lehman Brothers marcó el inicio de la crisis, haciendo que países tan alejados de la cultura occidental., como es el caso de Islandia, se vieran altamente afectados.

Se cree que el origen de esta crisis viene a raíz de los atentados terroristas de las Torres Gemelas. Esta tragedia causó pesimismo e inestabilidad, haciendo que los Bancos Centrales tuvieran que reactivar la economía mediante la bajada de la tasa de interés para favorecer el consumo de los hogares e incrementar la inversión de las empresas. Como consecuencia de estos tipos de interés tan bajos, los ciudadanos empezaron a pedir préstamos, principalmente para la compra de viviendas. El problema radica en la ausencia de un análisis de riesgo por parte de los bancos a la hora de otorgar dicho préstamo para verificar si el cliente cuenta con los fondos suficientes para poder hacer frente a dichas cuotas.

Todo parecía una situación idílica, pero la Reserva Federal se vio obligada a subir la tasa de interés para poder controlar la inflación. Esto hizo que las cuotas mensuales se incrementaran y aquellos que no contaban con una situación económica estable y favorable pasaron a no ser capaces de afrontar dichas mensualidades. Aumentó el número de vendedores haciendo que la oferta de viviendas fuera mayor que su demanda.

La razón por la que esta situación afectó al resto del mundo fue porque instituciones europeas y asiáticas tenían títulos financieros asociados al mercado inmobiliario norteamericano, y estos empezaron a sufrir el impago crediticio masivo.

Para evitar que esto volviera a pasar, los líderes del G20 establecieron una nueva estructura financiera en la cumbre de Seúl al adoptar los acuerdos de Basilea III. Estos acuerdos obligan a los bancos del mundo a mantener reservas de capital superiores a las ya existentes para poder superar con recursos propios las crisis venideras sin la necesidad de ser rescatados por otras entidades bancarias.

Desde entonces, los países del mundo han ido implementando medidas para poder recuperarse económicamente de la crisis del 2008. El crecimiento de las economías globales se ha visto truncado por la crisis causada por el Covid-19.

Esta crisis contrajo de manera abrupta la actividad económica mundial en el primer trimestre del 2020. El PIB mundial disminuyó un 3,3% durante el primer año de pandemia. La caída del PIB se concentró en el primer semestre del año, cuando la actividad global paró en seco como consecuencia de los confinamientos tan estrictos. Gracias a las distintas políticas monetarias y fiscales la incidencia de la crisis ha sido mitigada (Banco de España, 2020).

La velocidad para salir de esta crisis depende del grado de normalización de los patrones del gasto de los distintos agentes y de la agilidad de recuperación de los sectores más afectados por la pandemia. Otro factor crucial para salir de esta crisis ha sido el mantenimiento de unas condiciones financieras adecuadas y del normal flujo de los capitales entre las distintas economías. La recuperación económica ha sido bastante heterogénea entre los países desarrollados y países con economías emergentes.

Otros factores que han ayudado a la recuperación económica han sido:

- Subidas de las cotizaciones en los mercados bursátiles
- Descenso de los diferenciales corporativos en los mercados de renta fija
- Reducción del nivel de incertidumbre
- Reducción de las primas de riesgo soberanas
- El dólar ha mantenido una senda de depreciación frente al euro y a la libra
- Dinamismo del comercio internacional, en parte gracias al dinamismo de la economía china
- Etc.

A día de 18 de mayo, la ONU anuncia que la guerra de Ucrania está frenando la delicada recuperación económica que se había iniciado tras la crisis de la pandemia. La Organización de Naciones Unidas ha anunciado la rebaja de su previsión de crecimiento global para este año, el cual inicialmente estaba fijado en 4% y ha pasado al 3,1%, de momento (Agencia EFE, 2022).

Esta organización espera un crecimiento en las principales economías, pero a un ritmo más lento que el calculado el pasado enero.

El conflicto que está sucediendo en Ucrania en estos momentos ha impactado gravemente a los precios de la energía y en el de los alimentos. Otro factor que también ha incidido en el ritmo de crecimiento es la inflación y la dureza de las políticas monetarias que se están llevando a cabo para poder minimizar los daños.

Esta crisis, aparte de alterar a los mercados energéticos, “está alterando a los sistemas financieros y exacerba las vulnerabilidades extremas para el mundo en desarrollo” tal y como anunció en un comunicado el secretario general de la ONU, António Guterres.

2.3. Efectos en España

España, que en 1929 era un país agrario con bajos niveles de industrialización, también se vio afectado por la crisis estadounidense. En los años previos, España había experimentado un auge económico durante la década de los años veinte, apodada como los “felices veinte”. Sin embargo, este crecimiento se vio truncado por el pobre tejido empresarial existente. La depreciación de la peseta fue de las primeras repercusiones. Pasó de un cambio de 5,85 por dólar durante el año anterior a la crisis a 7,25 a finales del año 1929 (Valera, D., 2011). La crisis tardó varios años en llegar hasta su punto más bajo (Valera, D., 2011).

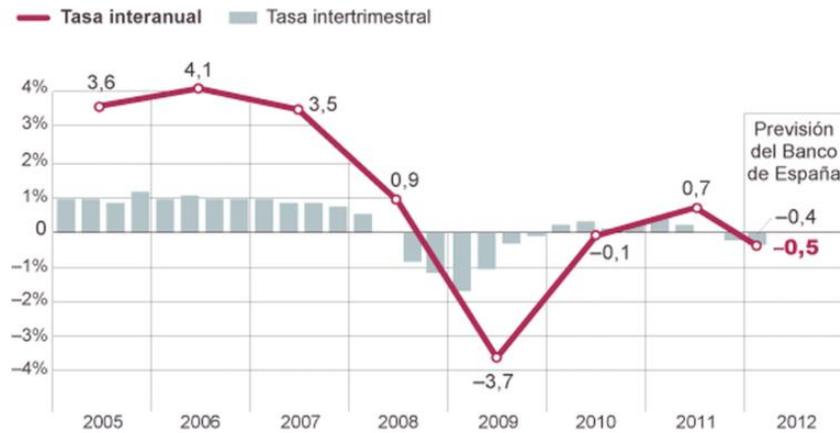
Al igual que la crisis financiera de 1929, la crisis de 1987 también generó daños colaterales en España. A diferencia que, en Estados Unidos, España sufrió el desplome de la bolsa al día siguiente porque Madrid ya había cerrado cuando la bolsa de Nueva York cayó. Sin embargo, a diferencia de la crisis de los años 30, la Reserva Federal publicó un comunicado para calmar a los inversores y al público diciendo que estaban preparados para actuar como prestamista de último recurso. Este mensaje, junto con sus negociaciones para evitar que la bolsa de Wall Street cerrara y los descensos del tipo de interés fueron factores clave para que esta crisis se desvaneciera en unos meses.

La crisis del 2008 en España fue el resultado del gran peso que tenía en el PIB del país el “ladrillo” a principios de ese año más la especulación inmobiliaria. El sector de la construcción era el 17,9% del Producto Interior Bruto y daba empleo a aproximadamente el 13% de la población activa (González, J., 2009).

Los ciudadanos españoles nunca pensaron que los pisos bajarían de precio, por lo que comprar era más rentable que alquilar; hasta llegar al punto que España en el año 2001 era el primer país europeo en viviendas en propiedad, solo un 15% de los españoles vivían de alquiler (González, J., 2009).

Otro gran responsable de dicha crisis fue el Gobierno. Éste se negó a aceptar la situación hasta que la burbuja explotó en la cara y en los bolsillos de todos los españoles. Esta negativa resultó en una caída del PIB que llegó hasta el -3,7% en el 2009 (El País, 2012).

Gráfica 2. Evolución del PIB español



Fuente: https://elpais.com/economia/2012/04/23/actualidad/1335171015_901817.html

Sin embargo, a diferencia de Estados Unidos, España estaba mejor resguardada porque la banca española se había protegido más a la hora de conceder préstamos.

A la crisis crediticia, causada por las dificultades para conseguir liquidez, se le sumó la inflación, causada por el encarecimiento del petróleo. Todo esto causó una disminución de la renta disponible en los hogares, afectando directamente al consumo haciendo que se desplomara el crecimiento de la economía y con ello el cierre de miles de empresas, mayoritariamente constructoras e inmobiliarias, y la destrucción de miles de puestos de trabajo. El número de parados se disparó a cifras astronómicas, llegando a los 2,5 millones de personas (González, J., 2009).

Por esta razón, la suma de constructoras deudoras de grandes insumos de dinero, junto con las personas sin empleo hizo que las tasas de morosidad de bancos y cajas de ahorro aumentaran considerablemente. Esto provocó que el acceso a los créditos fuera cada vez más difícil, entorpeciendo el crecimiento de la economía.

2.3.1. Situación actual

Como se pudo ver con la crisis del 2008, la existencia de bancos inestables lo único que hizo fue entorpecer el crecimiento de la economía. Gracias a las estrictas regulaciones impuestas por la Unión Europea tras la recesión financiera, los bancos españoles han logrado sufrir menos con la crisis causada por la pandemia. Aun así, en el 2020 los bancos españoles han registrado una disminución en sus beneficios. Sin embargo, los últimos resultados dados por la banca española, referentes al 2021, han vuelto a dar mayores beneficios de la banca española.

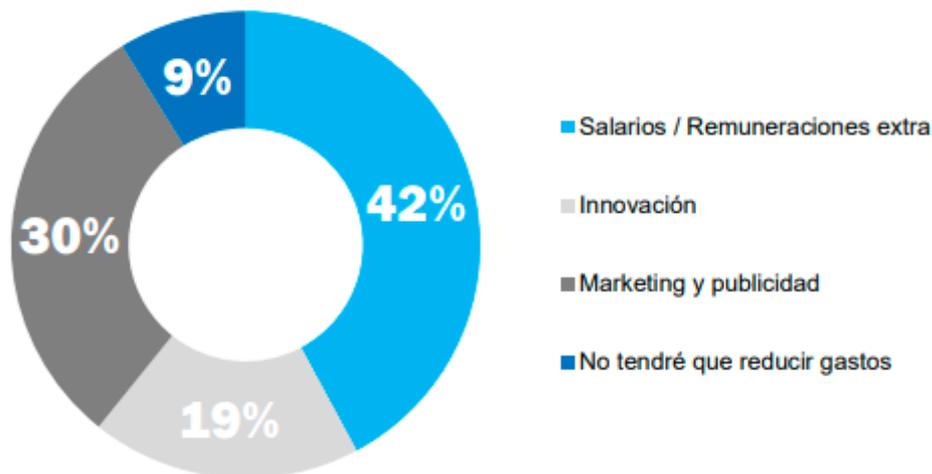
Muchos indicadores muestran una evolución positiva del sistema bancario. Esto se ha reflejado en los activos de los bancos nacionales, los cuales alcanzaron un valor aproximado de 3,5 billones de euros en el 2019, cantidad que casi triplica el PIB del país. A su vez, la relación capital – activos del

sistema bancario nacional ha crecido, alcanzando el 7,62% en 2019. Esta cifra significa que los bancos nacionales han conseguido más capital para cubrir sus activos. Otro dato favorable es la disminución del ratio de morosidad - 4,5 en el 2020 -, aproximadamente la mitad con respecto al ratio del año 2013 (Fernández, R., 2022).

Para poder reducir los gastos de funcionamiento, la gran parte de las entidades han decidido recortar personal, o incluso cerrar sucursales. Desde el año 2010, las oficinas bancarias han disminuido en un 40%. Esta necesidad de reducción de costes es una de las principales razones por las que los bancos han apostado por invertir en plataformas para poder ofrecer sus servicios online.

La reducción de los gastos es la principal solución propuesta por los directivos de los bancos españoles para poder recuperarse del impacto económico que ha significado la pandemia. Según el 42% de directivos, el primer gasto a reducir son los salarios. Por otra parte, para el 30% de directivos, el gasto en publicidad y marketing será el que más protagonice estos recortes, y solamente el 19% de los directivos dicen que el gasto que se reducirá más será el de la innovación. Solamente un 9% de los directivos anuncia que no tendrán que reducir gastos (ODF, 2020).

Gráfica 3. Reducción de gastos en el sector financiero por covid-19



Fuente: <https://finnovating.com/wp-content/uploads/2020/07/Impacto-COVID-19-Sector-Financiero.pdf>

La recuperación económica tras la pandemia se ha visto afectada por la invasión rusa del territorio ucraniano. Según los datos obtenidos por el “9º Informe PwC Unión Bancaria: “Un clima de cambio”, el Banco Central prevé una inflación en la zona euro del 5,1% para este año, y una reducción en las previsiones de crecimiento del 0,5%, hasta el 3,7% (Delgado,M., 2022).

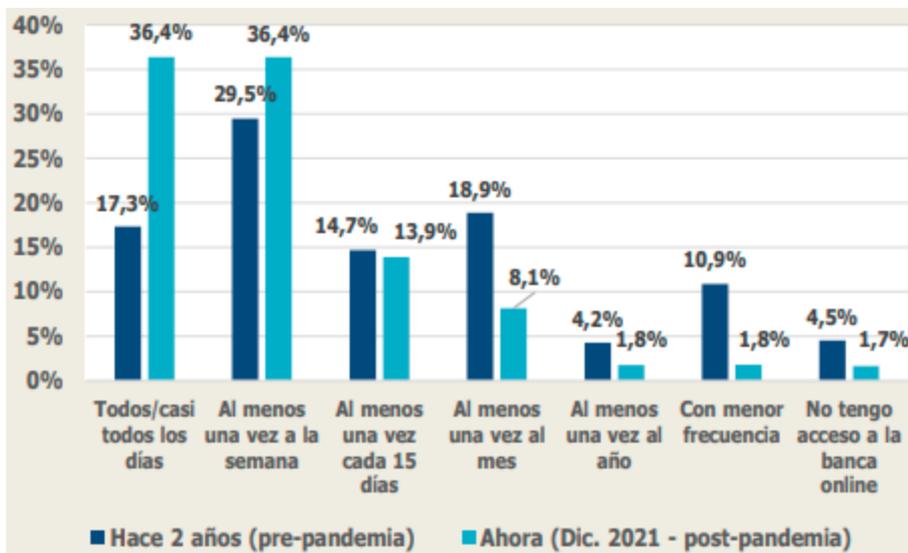
Es importante recalcar que, aunque las entidades financieras no tienen relación directa con Rusia, hay que estar atento a las consecuencias que esta crisis puede tener en el sector bancario como consecuencia de una mayor volatilidad. Recientemente se ha observado una crecida en el coste de financiación en los mercados de capitales, al igual que daños en la confianza de los agentes

económicos que ha causado un cambio en el comportamiento de consumo e inversión.

La inflación y las menores previsiones de crecimiento han afectado a la política monetaria. Una de las medidas tomadas por el Consejo de Gobierno del BCE es la de la reducción de los volúmenes de compra de activos, y explicar que cualquier alteración de los tipos de interés se realizará más adelante, garantizando la gradualidad y evitando cualquier repercusión brusca en los ajustes del tipo de interés. Esta última medida es crucial para evitar que el porcentaje de morosidad aumente, afectando una vez más a las entidades financieras.

Como podemos ver en la siguiente gráfica, la pandemia también ha afectado al comportamiento de los usuarios de banca, de tal forma que la frecuencia de acceso a sus aplicaciones o plataformas de banca online se ha duplicado.

Gráfica 4. Frecuencia de acceso a la banca online



Fuente: <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/04/20220407-DIGIT-TRAS-LA-PANDEMIA.pdf>

Para finalizar, la guerra que está teniendo lugar en estos momentos entre Ucrania y Rusia está afectando a España al igual que al resto de países del mundo. Sin embargo, un dato a destacar es el proporcionado por la Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad, también conocida como ENISA, que anuncia un crecimiento de casi el doble en ciberataques contra sectores críticos, apuntando a dicha guerra como la causa más probable.

3. BANCA ONLINE

3.1. ¿Qué es la banca online?

Cuando hablamos de banca online hacemos referencia a un nuevo modelo de actividad financiera donde las personas adscritas a un banco son capaces de gestionar, a través de internet en

cualquier dispositivo electrónico, la gran mayoría de sus actividades bancarias. Este tipo de banca permite a sus clientes acceder a sus cuentas y realizar una gran variedad de procedimientos bancarios sin la necesidad de tener que acudir físicamente a su sucursal asignada. Este nuevo modelo de banca sirve para complementar a la banca tradicional.

La banca online es el resultado de una serie de cambios que han surgido por el afán de mejorar y avanzar. Sin embargo, el cambio de la banca tradicional a la banca online no fue directo. Entre medias se establecieron mecanismos, como la banca telefónica, que nació en 1983 con el Banco Directo. Los servicios que se ofrecían en ese entonces eran solo para la consulta, pero conforme pasó el tiempo se fueron ampliando dichos servicios. Años más tarde, en 1995 nace la “banca en línea” o banca online con el Security First National Bank, gracias al avance en las telecomunicaciones.

Este nuevo modelo nos permite el acceso a nuestro capital a cualquier hora del día, independientemente del lugar geográfico donde nos encontremos. Esta modalidad también permite a los bancos reducir costes al poder eliminar personal o incluso cerrar sucursales y oficinas.

Actualmente los clientes pueden realizar consultas sobre los servicios financieros ofrecidos, contratar productos bancarios, ofrece la facilidad de hacer domiciliaciones de pago con tan solo indicar la fecha de realización, consultar movimientos de las tarjetas de crédito, consulta de saldo, verificar la reserva del cambio de moneda por el importe de la divisa de interés, o hacer transferencias de fondos, independientemente de si el otro usuario es del mismo banco o es de otra entidad, etc.

Esta modalidad está presente en la gran mayoría de bancos, ya que no solo reduce costes, sino que también es una forma de acceder y conectar con un público más joven que prefiere gestionarlo desde su dispositivo móvil, aunque también beneficia al colectivo senior que, por diferentes razones, les resulta más cómodo realizarlo desde sus casas, solo o asistidos.

3.2. Razones del cambio

La digitalización bancaria es la acción de traducir la información de un formato físico a uno digital, permitiendo que la información sea accesible desde un dispositivo móvil u ordenador; en el caso de la digitalización bancaria, los bancos han transformado sus servicios de tal manera que estos les puedan ofrecer soluciones digitales a sus clientes. La digitalización de las actividades que históricamente eran en formato físico es consecuencia del gran auge de internet y los grandes avances tecnológicos que se han producido a lo largo de estos años.

Aparte del avance tecnológico, también podemos destacar el incremento en la exigencia por parte de los clientes. Ahora son los clientes los que tienen la oportunidad de elegir dentro de una

amplia gama de servicios, por lo que las empresas se tienen que adaptar y volverse más competitivas para poder sobrevivir en este mercado tan agresivo.

La transformación digital, tal y como anuncia IEB School, no es solo en participar en las redes sociales, ésta se trata de la transformación global del negocio.

Otros factores por los que la aparición de la banca online ha sucedido:

- Las personas son cada vez más propensas a elegir un nuevo proveedor de servicios financieros que no sea del formato de la banca tradicional.
- La principal alternativa de la banca tradicional, según los usuarios, es la banca digital.
- Un 36% de los clientes de banca en nuestro país se plantea convertirse en cliente de las compañías Bigtech¹

La mayoría de los usuarios de banca han dado muy buen feedback de la atención y de los servicios prestados por la banca online (ODF, 2020)

3.3. ¿Cómo se ha conseguido ese cambio?

Para lograr la digitalización es necesario realizar tanto cambios internos de la organización como una transformación de los empleados y de los canales.

Antes de abordar este tema es necesario presentar los términos “back office” y “front office” ya que se mencionarán bastantes veces a lo largo de este apartado.

En primer lugar, el término “back office” hace referencia a las áreas dentro de las empresas que no generan ingresos directos para el negocio, pero que sí desempeñan un papel fundamental en materia de soporte y administración. El área “back office” suele estar compuesto por los departamentos de informática, recursos humanos y contabilidad. La eliminación de esta parte del negocio haría que la empresa dejase de ser capaz de funcionar.

Otra área del que hablaremos más adelante, el área de “front office” depende del soporte generado por el back office para poder llevar a cabo sus tareas.

Por otra parte, el área “front office”, a diferencia del “back office”, son el personal que generan

¹ Bigtech: gigantes tecnológicos, también conocidos como GAFAs (Google, Amazon, Facebook y Apple). Son las grandes empresas en tecnología de la información de la industria en E.E.U.U.

ingresos para la empresa, por lo que es un área fundamental y necesario para la correcta evolución y funcionamiento de la empresa. Esta área comprende, en su gran mayoría, a todas las funciones de contacto directo con los clientes; por lo que estamos hablando, principalmente, de los departamentos de ventas y de operaciones comerciales.

La transformación digital ha tenido que venir acompañada de cambios tanto en el back como en el front office. Los cambios acontecidos en el front office han sido mediante la mejora de la oferta de alternativas digitales favoreciendo la desaparición de la presencialidad. Por otra parte, los cambios en el back office han estado relacionados con la optimización de los mecanismos de actividad para reducir costes y aumentar el control del rendimiento.

Cambios Back Office

Como ya hemos mencionado anteriormente, las áreas de back office son aquellas que no están de cara al público, por lo que nosotros como clientes no seremos conscientes de todos los cambios que han ocurrido, pero sí que proporcionará una mayor sensación de eficacia a la hora de ser atendidos por los compañeros del front office.

Estos cambios han sido muchos ya que los sistemas de los que disponían habían sido implementados en las décadas de los años 70 y 80. Se trata de procesos anticuados, desconectados y basados estrechamente en uso del papel.

Tal y como anuncia Joan Carbonell, socio de banca de Axis Corporate, “El 60% de las reclamaciones de los clientes se originan en las áreas de back office” (Carbonell, J., 2020). Para solucionar esto es crucial la simplificación de las tareas de estas áreas y que dichos cambios repercutan también en las actividades del front office. Las desventajas de no tener un área de back office actualizado se traduce en:

- Elevados costes, tanto laborales como por errores
- Repetición del trabajo por fallos en su elaboración
- Lentitud en los servicios
- Etc.

La consultora PWC anunció en el 2020 los cambios que los bancos deberían realizar para dicho año para poder avanzar con los tiempos cambiantes.

Los cambios propuestos por PWC son:

- Centralización del modelo del negocio en el cliente
- Optimización de la distribución
- Simplificación de los modelos operativos
- Empleo de la información como ventaja competitiva
- Innovación
- Mejora en la gestión proactiva de recursos, riesgos y regulación

Cambios Front Office

El objetivo de estos cambios es el de aumentar el valor añadido mediante la simplificación de la oferta de servicios ofrecidos al cliente. Para poder conseguir esto, los bancos necesitan desarrollar y crear aplicaciones y páginas web para que, desde la comodidad de sus dispositivos móviles, tablets y ordenadores, los clientes, en cuestión de segundos, puedan realizar las operaciones que necesiten.

Herramientas y servicios como el bizum, pago con el móvil o reloj inteligente, acceso a nuestra información con la seguridad de la confirmación a través de la huella digital, son muchos de los avances que están mejorando la relación cliente-entidad bancaria.

Estos avances han permitido que, entre el año 2008 (año récord con 46.065 sucursales abiertas) y el año 2019 en España se haya reducido en un 43,2% el número de sucursales bancarias, y así aumentar el margen de beneficio al reducir los costes fijos relacionados con dichas sucursales (Segarra, P., 2019).

Cambios en el modelo de negocio

Un cambio igual de necesario que los que acabamos de ver es el del cambio en el modelo de negocio, ya que sin él no estaríamos optimizando nuestros recursos. Según el Departamento de Investigación en el IEB, en un artículo publicado en el 2015, el modelo de negocio tiene que pasar de estar centrado en los servicios que ofrecen a estar centrado en los usuarios y los servicios que ellos precisan. Otro cambio necesario es la alianza con las startups tecnológicas y con las grandes bigtechs.

3.4. Ventajas y desventajas de la banca online frente a la banca tradicional

Ventajas

En los últimos tiempos, la influencia de internet y las mejoras en las telecomunicaciones han abierto un sinfín de nuevas oportunidades para las empresas. Seguramente, el sector que más beneficios ha obtenido es el sistema bancario mundial.

La principal ventaja de este modelo de banca es que ha conseguido romper con lo previamente establecido por la banca tradicional, ya que con el modelo anterior cualquier tipo de operación bancaria se tenía que hacer desde las sucursales y oficinas de manera presencial. Con este nuevo formato las operaciones son mucho más rápidas y económicas, y se proporciona una flexibilidad horaria total.

Gracias a la modalidad online, los bancos nos ofrecen:

- Controlar y gestionar nuestro dinero cuando y donde quieras.
- Servicios de atención al cliente a cualquier hora del día, ya sea mediante llamada telefónica o a través de los robots que proporcionan soluciones y respuestas ya determinadas.
- Capacidad de ahorrar tiempo. Gracias a la combinación de las dos ventajas anteriores, cuando realizamos las operaciones de banca online no tenemos tiempos de espera.
- Abaratamiento de los servicios. Gracias a la reducción significativa de los costes, las comisiones se han reducido tanto que en algunos casos son nulas.

Según un informe publicado por Deloitte Consulting, S.L.U. en el 2018, España es el 2º país europeo más barato para los clientes de banca digital. La banca digital permite a los sus clientes operar a un precio de 20€ anuales en vez de los 38€ euros/año que pagan los clientes de banca no digital (Deloitte Consulting, S.L.U., 2018).

Mayor transparencia y menos letra pequeña al realizar trámites. Cuando se contrata un servicio a través de la plataforma online o app, las condiciones y contratos son más claros y concisos que los que se muestran en las oficinas de la banca

Desventajas

A pesar de todas las grandes ventajas que conlleva la modalidad en línea de la banca, como siempre también van a existir desventajas que tienen lugar de manera natural o que han sido

generadas con mala fe.

Uno, y quizás el más importante y el que más preocupa a todos los stakeholders², es el fraude. Este tipo de actividad se basa en la consecución de los datos personales de los usuarios para poder estafar y conseguir dinero de manera ilícita.

A pesar de todas las medidas de seguridad que establecen los bancos en sus programas, los ciberdelincuentes siguen siendo capaces, a veces, de franquear dichas medidas.

La seguridad y las precauciones no solo tienen que estar por parte de los bancos, también nosotros como usuarios tenemos que ser conscientes de las situaciones a evitar; como por ejemplo el empleo de ordenadores públicos para realizar operaciones, la conexión a una wi-fi pública, introducir nuestros datos personales en páginas no seguras, etc.

Aparte de lo ya mencionado, es importante destacar la técnica del “phishing” y el software “keylogger” a la hora de la obtención de nuestros datos personales. El “phishing” es una técnica que se utiliza para el robo de los datos personales a través de la suplantación de identidad de una fuente fiable, ya sea, por ejemplo, una institución gubernamental o tu propio banco. Por otra parte, los “keyloggers” son software que permiten registrar en orden de las teclas que has presionado a la hora de introducir una clave o cualquier información relevante para después cometer la actividad fraudulenta.

La vulnerabilidad de los datos bancarios de los internautas es el principal problema de los usuarios de esta nueva modalidad de banca. A pesar de todas las medidas de seguridad impuestas y las precauciones tomadas por las entidades que ofrecen los servicios de banca online, muchos usuarios siguen cayendo en estas trampas puestas por los ciberdelincuentes y ponen en peligro su capital.

Con el auge de la digitalización, como consecuencia de la pandemia, el año pasado registró un gran crecimiento en los ciberataques, varios de ellos afectando a organismos públicos, y como consecuencia a los ciudadanos.

Según Datos101, en el pasado 2021 se produjo un incremento del 125 por ciento con respecto al año anterior (El Mundo, 2021). Esto, según explica Eduardo Ferrero, socio de Risk Advisory en Deloitte, se debe en parte a la transición del trabajo presencial al teletrabajo. Esta situación crea una falsa sensación de seguridad que aparece cuando nos encontramos en la comodidad de nuestras

² Stakeholder: el participante, parte interesada o interesado. Se trata de una persona, organización o empresa que tiene algún tipo de participación interna o externa en una empresa u organización dada.

casas, haciendo que los ciberdelincuentes evolucionen y en vez de atacar a las infraestructuras ahora buscan llegar a los trabajadores directamente.

Este incremento de los ataques cibernéticos se ha convertido en una amenaza para la estabilidad financiera, tal y como anuncia un informe realizado por el Fondo Monetario Internacional donde también ha destacado que en la última década dichos ataques se han triplicado.

Según Marc Martínez, socio responsable de ciberseguridad de KPMG, los ciberdelincuentes no conocen fronteras y gracias a la sofisticación de sus servicios estos son capaces de hacerse con botines multimillonarios.

No solo los trabajadores de todas las empresas han sido un nuevo vehículo para adentrarse en la intranet de las empresas y de ahí hacerse con información privilegiada, los miles de empleados del sector financiero se han visto muy afectados por dichos ataques ya que desde la intranet del banco los hackers tienen acceso a miles de datos e información para poder robar a más personas.

Para solucionar esto, tal y como explican desde Deloitte los bancos han cambiado sus tácticas y ahora se ha aumentado la seguridad dentro de la propia entidad. Ahora los trabajadores solo tienen acceso a determinados apartados.

Como hemos podido ver, el incremento de los ataques a los bancos y clientes de los mismos es una amenaza real. Son organizaciones que estudian a fondo la manera de robar a personas.

La situación actual de los bancos españoles en cuanto a grado de cumplimiento es superior a la media europea. Nuestros bancos invirtieron más de 4.000 millones de euros en tecnología en 2019, de los cuales un 5-10% fueron para reforzar la ciberseguridad (Zuloaga, J., 2021).

Cabe destacar que esto no solo afecta económicamente a los bancos, también afecta a su reputación. La pérdida de información sensible deriva en multas y sanciones. La imagen de la entidad financiera se puede ver gravemente dañada ya que nadie quiere dejar los ahorros de toda una vida en un lugar no seguro.

No es solo una amenaza que afecta a los bancos y a sus clientes, es una amenaza global. Los ataques a los bancos pueden dejar a otras instituciones vulnerables.

Aparte de todos los riesgos relacionados con la seguridad, la banca online tiene otras desventajas como:

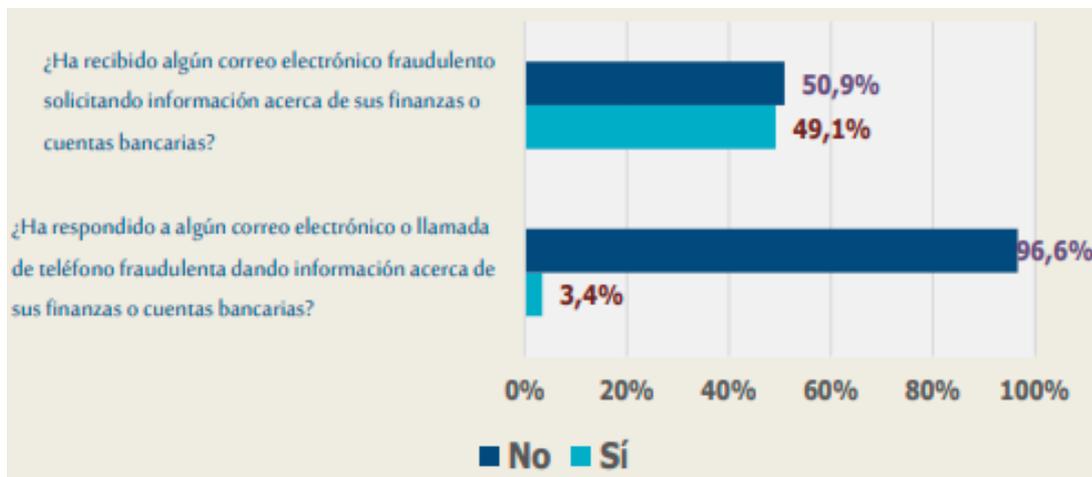
- Necesidad de conexión a internet.

- Desconfianza de algunos clientes
- Productos escasos. Esto solo afecta a aquellos bancos que no disponen del soporte necesario para ofrecer la totalidad de sus servicios.

Para finalizar este apartado vamos a ver una gráfica donde se ven los datos recogidos por IMOP para Funcas, donde se han encuestado a 2.121 personas de entre 18 a 70 años. Esta encuesta trata sobre los servicios bancarios, el acceso a dichos servicios y la educación financiera y digital.

La siguiente gráfica recoge información acerca de los ciberataques que han experimentado los encuestados.

Gráfica 5. % Encuestados objeto de fraude bancario



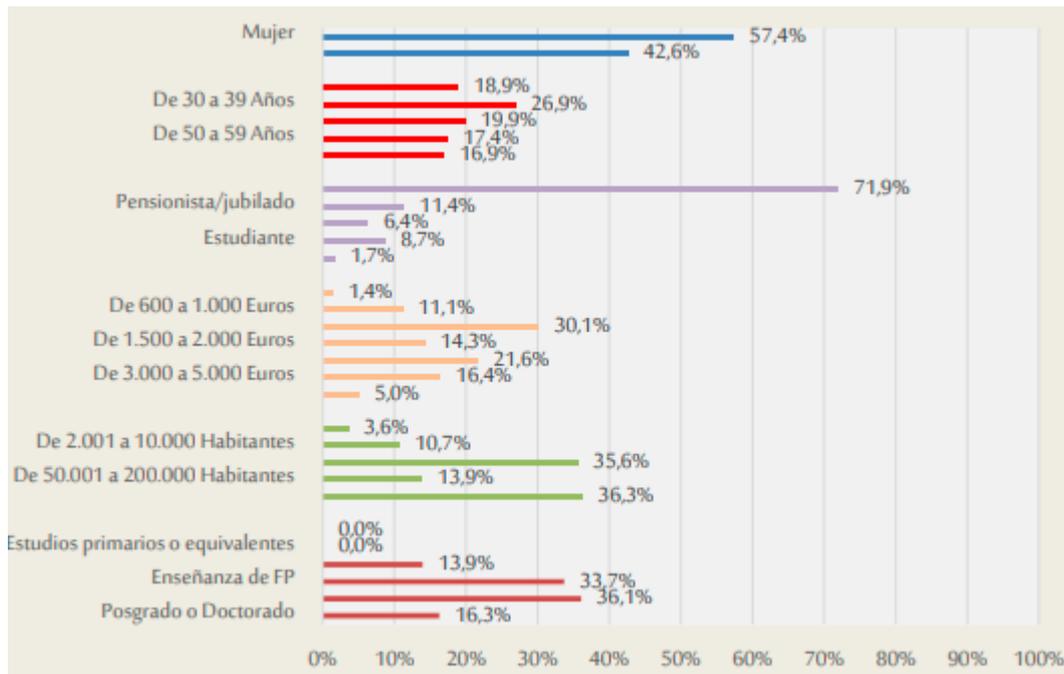
Fuente: <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/04/20220407-DIGIT-TRAS-LA-PANDEMIA.pdf>

Más de la mitad de los encuestados confirman haber recibido un correo electrónico o llamada de teléfono fraudulenta que buscaba obtener información personal acerca de sus cuentas o finanzas.

Únicamente el 3,4% de los encuestados ha contestado a dichos correos o llamadas dando la información que solicitaban.

Por otra parte, esta encuesta también nos muestra el perfil de las personas más propensas a caer en este tipo de engaños.

Gráfica 6. Distribución de las víctimas de fraude bancario



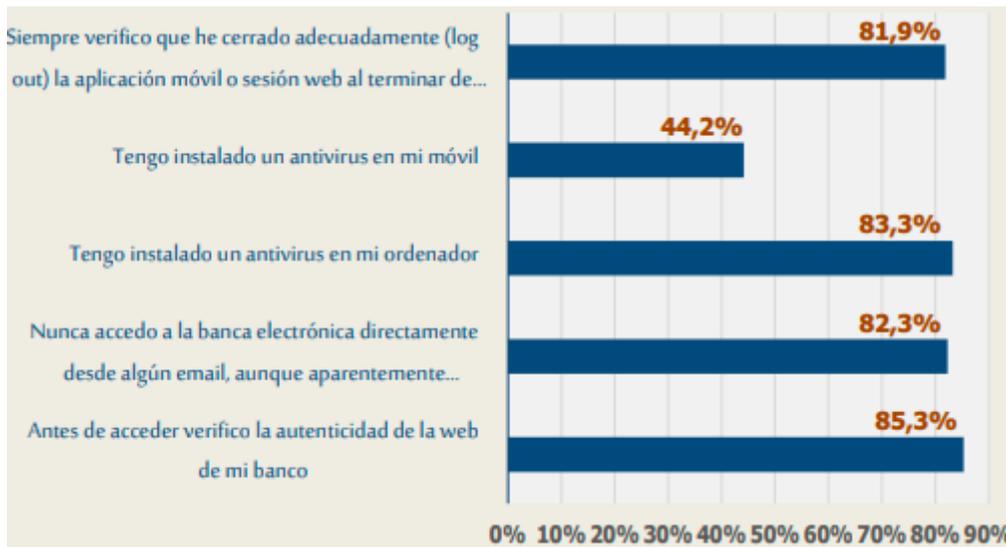
Fuente: <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/04/20220407-DIGIT-TRAS-LA-PANDEMIA.pdf>

De esta gráfica sacamos en claro que:

- Las mujeres (57%) son la víctima más frecuente de estos ataques.
- El mayor porcentaje se lo llevan las personas que viven en hogares con ingresos de entre 1.000 y 1.500€/mes.
- El grupo de personas que presentan una mayor formación académica son los más afectados por este tipo de ataque (cerca del 70%)
- El 71,9% de las víctimas son trabajadores en activo

Sin embargo, como podemos ver a continuación una gran parte de la muestra encuestada sí que lleva a cabo bastantes procedimientos y medidas de seguridad a la hora de verificar sus datos e ingresos en sus cuentas bancarias.

Gráfica 7. % de usuarios que adoptan las siguientes medidas de seguridad



Fuente: <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/04/20220407-DIGIT-TRAS-LA-PANDEMIA.pdf>

Podemos ver una gran diferencia en el porcentaje de usuarios que cuentan con un antivirus en el ordenador (83,3%) y los que lo tienen en el dispositivo móvil (44,2%)

La gran mayoría, un 81,9% de los encuestados sí que han cerrado la aplicación y la sesión al salir de la plataforma de su banco.

Gran parte de los encuestado, un 82,3%, no inicia sesión en su cuenta de banca online a través de un correo electrónico.

Un 85,3% verifica que la web donde está accediendo es la web oficial de su banco.

4. “FINTECH”, “BLOCKCHAIN” Y BIGTECH

A continuación, vamos ver cuál es la importancia de las “fintech”, “blockchain” y “bigtech” en el sector financiero, junto con sus respectivas definiciones.

4.1. ¿Qué es?

4.1.1. Fintech

El término “fintech” surge a partir de la combinación de las palabras “finance” y “technology”. La traducción literal al castellano sería tecnología financiera. Lo que se busca es ofrecer servicios financieros mediante el empleo de las nuevas tecnologías. Este término todavía es muy reciente, por lo que también se puede considerar “fintech” a un tipo de empresa, servicio o conjunto de personas.

Empezando por la banca móvil, pasando por las compañías de seguros, llegando a las aplicaciones de inversión, la tecnología financiera ha pasado a ser una industria gigantesca con grandes planes de expansión para el futuro.

Según comenta Beatriz Rodríguez, especialista en tecnología bancaria del portal Santander Global Tech, las compañías “fintech” aparecieron a raíz de la quiebra de Lehman Brothers para aprovecharse de la desconfianza generada por parte de la población hacia la banca tradicional y así poder llegar a dichos clientes.

Las empresas “fintech” a través de innovaciones tecnológicas ayudan a prestar servicios como:

- Préstamos y créditos. Empresas que ofrecen servicios de financiación como el crowdlending y el crowdfunding.
- Transferencias y pagos. Estas empresas permiten agilizar las transferencias y abaratan el pago de dinero.
- Inversión.
- Finanzas personales. Este tipo de servicios ayuda a los clientes a poder ahorrar, planificar y controlar mejor sus finanzas.
- Divisas. Ya no hace falta acudir a la sucursal para obtener la moneda de otro país.
- Cadenas de bloques o “blockchain”. Esta nueva tecnología, de la cual profundizaremos a continuación, podría ser el futuro de las transacciones financieras a nivel mundial.

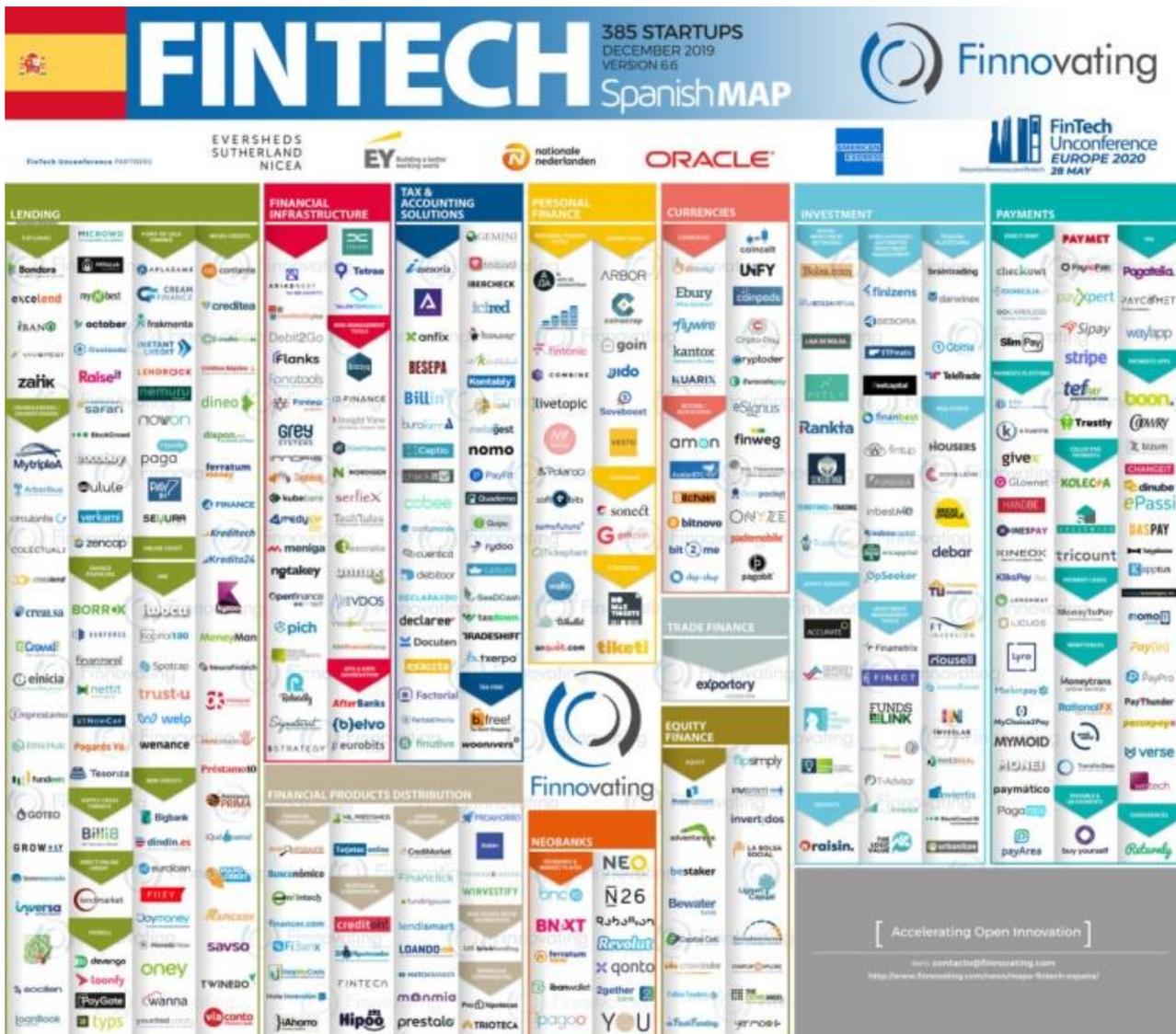
Entre todos los objetivos de las empresas “fintech” debemos destacar:

- La oferta de servicios financieros novedosos
- Sumar valor a los servicios financieros ya existentes
- La simplificación de procesos financieros gracias a la disminución de intermediarios
- Mejorar la accesibilidad a los productos financieros
- Mejorar la oferta de soluciones financieras

número de empresas cuya actividad de negocio está vinculada con las finanzas ha aumentado un 15% entre 2020 y 2021, haciendo que el número de empresas que operan en España llegue a 463 y empleen a más de 12.000 personas (Business Insider, 2021).

La imagen que podemos ver a continuación es un breve resumen de todas las startups existentes en España a fecha de diciembre del 2019. Desde entonces ese número ha crecido considerablemente y con él la cuota de mercado. Esta imagen nos ayuda a comprender la grandeza de este fenómeno y los distintos campos de actividad de estas empresas.

Ilustración 1. Mapa que reúne a las principales startups “fintech” en España organizadas por las diferentes verticales de actividad.



Fuente: <https://finnovating.com/mapa-fintech-espana/>

Por otra parte, según el estudio realizado por la empresa “fintech” Global”, las ciudades donde más operan este tipo de empresas son Barcelona y Madrid, recibiendo un total de 76,5% de toda la

actividad de negocios en España.

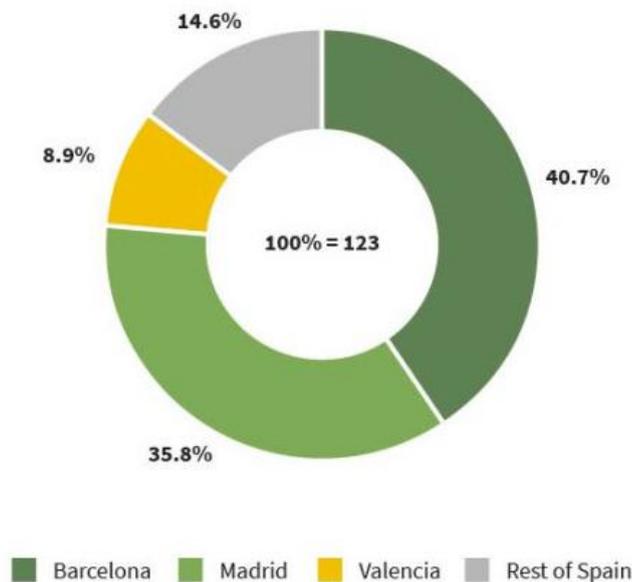
Entre estas dos ciudades Barcelona ha sido la que ha acaparado la mayor parte de la actividad comercial, ya que un 40,7% del total de las transacciones que tuvieron lugar en España fue en dicha ciudad. Barcelona, según el informe “State of European Tech es la quinta mayor fuente de capital riesgo en Europa. El gran volumen de actividad que tiene lugar en esta capital catalana se debe al gran acceso de desarrolladores de software, talento humano y las conexiones, permitiendo la constante comunicación con centros de desarrollo en Silicon Valey, Tel Aviv, etc. (Fintech Global, 2020).

Por otra parte, Madrid representó el 35,8% de actividad “fintech” entre el año 2015 y 2019. Una de las empresas más importantes emergentes de “fintech” en Madrid es Pagantis, la cual se dedica a préstamos al consumo (Fintech Global, 2020).

Por último, también destacar la presencia de este tipo de empresas en ciudades como Marbella, Sevilla y otras, que representan el 14,6% de la actividad (Fintech Global, 2020).

La siguiente gráfica muestra de manera más simple los datos anteriormente mencionados.

Gráfica 8. Inversión en empresas “fintech” por ciudad en España, 2015-2019



Fuente: <https://member.fintech.global/2020/03/19/companies-based-in-barcelona-and-madrid-captured-more-than-three-quarters-of-fintech-deal-activity-in-spain-since-2015/>

4.1.2. Blockchain

Como ya hemos mencionado, las cadenas de bloques tienen un gran potencial en el futuro. Se entiende por “blockchain” a un libro mayor compartido e inmutable que ayuda y facilita el proceso del registro de las transacciones y el seguimiento de activos en una red de negocios. Los activos pueden

ser algo tangible, como una casa, o algo intangible, como puede ser la propiedad intelectual. Básicamente lleva el registro y ayuda a rastrear cualquier cosa que contenga valor para reducir el riesgo y los costes relacionados con la transacción.

Esta nueva tecnología emergente permite a los participantes del mercado acceder de manera directa a los activos desmaterializados sin la necesidad de un tercero, tal y como se puede ver en el siguiente esquema:



Los elementos clave dentro de las cadenas de bloques son:

- Tecnología de libro mayor distribuido. Los participantes de la red tienen acceso a dicho libro y a su registro inmutable de transacciones. Estas transacciones se registran solo una vez.
- Registros inalterables. Nadie puede falsificar o cambiar una transacción una vez esta ha sido grabada en el libro mayor. En el caso en el que exista un error en la transacción se deberá crear otra.
- Contratos inteligentes. Estos contratos definen las condiciones para las transferencias de bonos corporativos, incluir los términos de un seguro, etc...

4.1.3. Bigtech

Para finalizar, los “bigtechs”. Se entiende como “bigtech” al término que une las palabras inglesas de “big” y “technology”. Esta palabra recoge a todas las empresas tecnológicas más grandes del mundo. Empresas como Google, Amazon, Facebook o Apple, apodadas como GAFAS, caerían dentro de esta categoría.

La diferencia entre estas y las “fintech” es la cantidad de capital del que disponen, la modernidad de sus tecnologías y su pesada presencia mundial.

4.2. ¿Cómo afecta a la banca online?

Para empezar este apartado es necesario destacar que las empresas “fintech” pueden jugar a favor o en contra de las versiones online de la banca tradicional.

Como ya he mencionado previamente, las “fintech” tienen éxito gracias a la desconfianza generada en parte de la población a consecuencia de las crisis anteriores. El ritmo de crecimiento de estas empresas ha superado por mucho al ritmo de crecimiento de cualquier banco que conozcamos, alrededor del 25-30% anual, y sus aplicaciones para móviles suponen más del 15% del conjunto total de las descargas en “Apple Store”. El volumen de inversión en este nuevo sector ya se encontraba en más de 130.000 millones de euros, convirtiendo y calificando a la evolución de las “fintech” como “una de las disrupciones más profundas de la historia” (Sin comisiones, 2020).

A pesar de esto, según un informe publicado por el BBVA, las “fintech” se han visto en la situación de rebajar sus expectativas y formar acuerdos y alianzas con los bancos. Esta relación simbiótica es beneficiosa para ambas partes. Por una parte, el banco obtiene la tecnología de las “fintech” y éstas se aprovechan de la confianza e imagen de marca que ya tienen los bancos, además de los recursos, capacidad de inversión y la cartera de clientes para poder evolucionar y prosperar.

El 75% de las “fintech” encuestadas ven a la banca como un aliado más que como a un competidor. De esta manera unen sus fuerzas para defenderse de sus enemigos en común: los GAFAs (Google, Amazon, Facebook y Apple) y los BAT (Baidu, Alibaba y Tencent) (BBVA, 2018).

Además de unir fuerzas, no todos los productos ofertados por los bancos pueden ser ofertados por estas startups, por lo que esta alianza les permite ampliar su gama de servicios y productos financieros. En la siguiente tabla se mostrará a grandes rasgos los productos ofertados por los bancos y por las empresas “fintech”:

Tabla 1. Comparativa de la oferta de la banca vs. “fintech”

		Fintech	Bancos
Productos de financiación	 Hipotecas	×	Coste (medio): Euribor+0,9%
	 Préstamos al consumo	Coste: Grandes diferencias según perfil de riesgo del contratante, cantidad solicitada y plazo de devolución: desde 2.000% TAE hasta 7% TAE o incluso a tipo cero	Coste: 7,85% TAE medio
Productos de ahorro o inversión	 Depósitos	×	Rendimiento: Poca oferta con tipos mínimos (0,10% TAE a 12 meses), las mejores condiciones se ofrecen en depósitos online (0,40% TAE)
	 Fondos de inversión	Coste: 0,82% comisión media	Coste: 3% comisión media
	 Cuentas	Poca oferta nacional Coste: 0€	Coste: 46€ comisión media Remuneración: 0,84% TAE media
	 Transferencias	Coste: 0€	Coste: 0,3% con un mínimo de 3,4€
	 Tarjetas	Poca oferta nacional Coste: 0€	Coste: 21€ (Cuota de mantenimiento media tarjeta de crédito)

Fuente: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2018/06/comparativa-oferta-banca-fintech.pdf>

Según el informe acerca del “Barómetro de Innovación Financiera” publicado por Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas, los usuarios cada vez son más propensos a elegir a un nuevo proveedor financiero en vez de un banco tradicional. Según este informe, un 36% de los clientes de banca en nuestro país consideraría abrir una cuenta con las grandes empresas apodadas como “GAFAs” si estos ofrecieran dichos servicios (ODF, 2019).

En este mismo informe podemos ver como dos tercios de los directivos de las entidades financieras en nuestro país expresan que las empresas fintech cuentan con mejores condiciones legales y regulatorias que la banca tradicional. Como podemos ver a continuación, solo un 3% de los directivos piensan que son las fintech las que cuentan con peores condiciones (ODF, 2020)

Gráfica 9. Ventajas regulatorias de las FinTech frente a los bancos tradicionales



Fuente: <https://finnovating.com/wp-content/uploads/2020/07/Bar%C3%B3metro-de-Innovaci%C3%B3n-Financiera-2019.II-Finnovating.pdf>

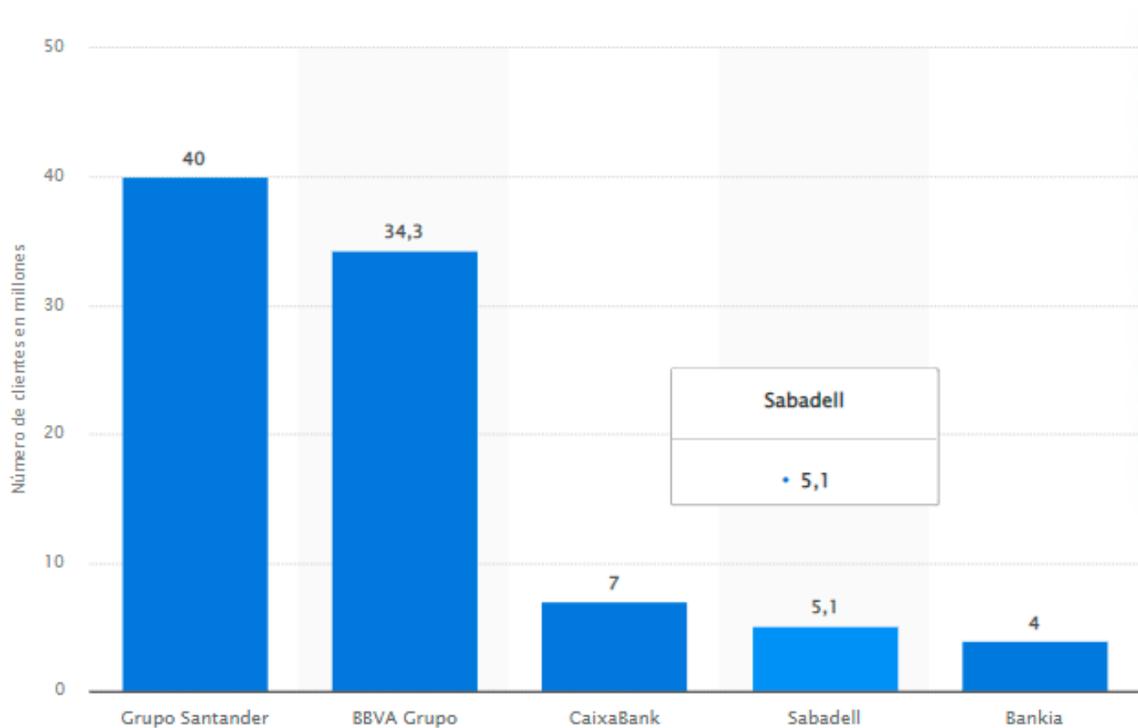
Análisis del sector

En los años postpandemia se ha producido un incremento del uso de esta modalidad de banca en nuestro país. La mayor relevancia en España acerca de la banca online es que el 64,36% de los clientes de las principales entidades bancarias de este país sean ya digitales. Por esta razón, las aplicaciones móviles de estas mismas entidades se encuentran en posiciones muy elevadas dentro del ranking de descargas en “Apple Store” o en “Google Play” (Funcas, 2021).

El número de clientes digitales de las principales entidades financieras españolas no para de crecer a nivel mundial. Según los datos obtenidos por Grupo Santander, esta misma entidad ha sido la que ha encabezado la lista en el año 2020, seguida por el BBVA con más de 34 millones (Statista, 2021).

Aparte de los ya mencionados, en la siguiente gráfica vamos a poder ver el número total de los clientes digitales de los principales bancos de España en 2020.

Gráfica 10. Número total de los clientes digitales de los principales bancos de España en 2020 (en millones)



Fuente: <https://es.statista.com/estadisticas/506244/numero-de-clientes-digitales-de-los-principales-bancos-con-presencia-digital-en-espana/>

En este nuevo entorno, donde se ha producido un cambio en los hábitos de consumo hacia la digitalización, han aparecido nuevas empresas capaces de suplantar servicios tradicionalmente ofrecidos por bancos. El éxito de estas nuevas empresas, como ya hemos mencionado previamente en este apartado, radica en la posibilidad de ofrecer un servicio completa o mayoritariamente digital e innovador con unos costes más bajos. Otra gran ventaja con la que cuentan estas empresas es que al no ser bancos no están sujetos a la estricta regulación de los bancos.

En la Conferencia Internacional de Banca de 2014, la presidenta del Banco Santander Ana Botín, comunicó que “para recuperar esa confianza debemos repensar cómo trabajamos, cómo hacemos las cosas, cómo nos comportamos con nuestros empleados, clientes, accionistas y con la sociedad”, haciendo referencia a la pérdida de confianza por parte del público como consecuencia de la crisis financiera del 2008 (estáticos.expansion.com, 2014).

Según la presidenta Ana Botín, la amenaza de los bancos digitales a la banca tradicional no tiene que ver solo con el sistema de costes; son los propios clientes los que prefieren los productos ofrecidos por dichas empresas nuevas.

Las tres razones principales del cambio de preferencias de los clientes son:

- Facilidad de uso
- Mayor agilidad y rapidez
- Menores costes de gestión

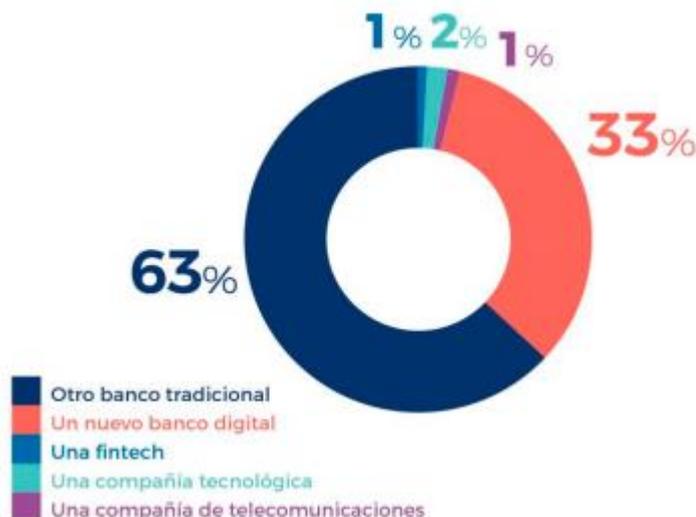
5. MERCADO DE LA BANCA ONLINE

5.1 Sus competidores

Según un estudio realizado en el pasado 2020 por el Observatorio de Digitalización Financiera, un tercio de los usuarios no volverían a trabajar con un banco tradicional para gestionar sus finanzas. Como alternativa, la principal elección es la de los bancos digitales (33%).

Como podemos ver en la gráfica, solo un 1% de los usuarios elegirían a una fintech como alternativa la banca tradicional. A pesar de que el término “fintech” es cada vez más conocido por el público, la encuesta realizada por este observatorio determina que solo 8 de cada 10 usuarios son concededores de dicho término. Otro término también muy relevante relacionado con este tema es el de “blockchain” del cual solo dos de cada diez personas encuestadas están familiarizadas con el mismo.

Gráfica 11. Elección de los usuarios en el caso de cambiar de entidad financiera



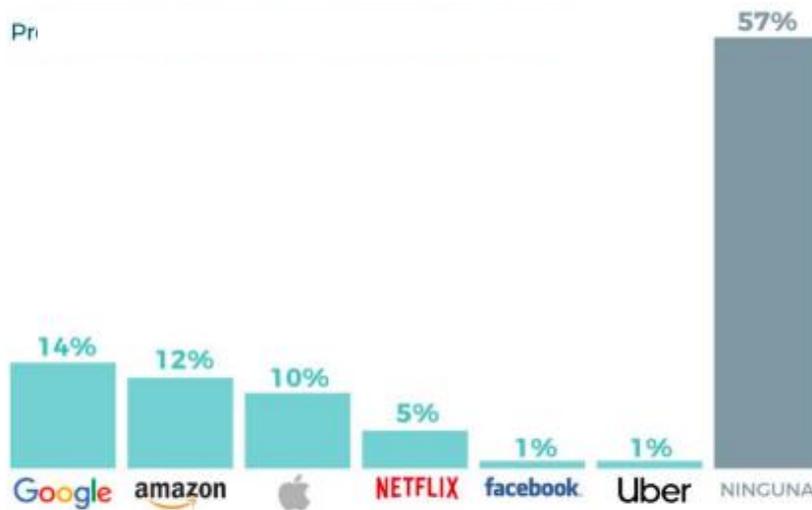
Fuente: <https://finnovating.com/wp-content/uploads/2020/07/Bar%C3%B3metro-de-Innovaci%C3%B3n-Financiera-2019.II-Finnovating.pdf>

En cuanto a las Bigtech, las opciones más comunes entre los usuarios son las grandes

compañías: Amazon, Google, Apple y Facebook. Muchos usuarios estarían dispuestos a confiar en ellos como sus entidades financieras en el caso en el que estas opten por ofrecer dichos servicios. Tal es la confianza depositada en dichas Bigtech que aproximadamente un 36% de los usuarios de banca en nuestro país está dispuesto a potencialmente abrir una cuenta con Amazon, Google o Apple.

Tal y como aparece en la siguiente gráfica, los usuarios no solo tienen en cuenta a los tres grandes, sino que también se plantean trabajar con empresas muy potentes que crecen anualmente, como es el caso de Netflix o Uber (ODF, 2020).

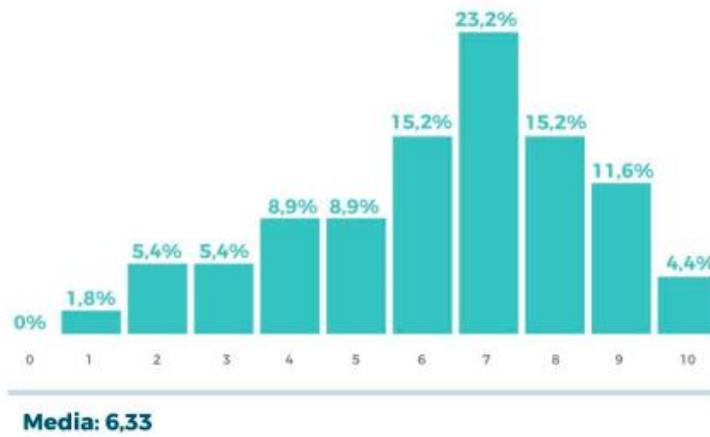
Gráfica 12. Preferencias de nuevos proveedores financieros



Fuente: <https://finnovating.com/wp-content/uploads/2020/07/Bar%C3%B3metro-de-Innovaci%C3%B3n-Financiera-2019.II-Finnovating.pdf>

Estas grandes corporaciones son la principal amenaza para la banca tradicional, tal y como anuncian los directivos de banca. El impacto medio de la entrada de estos nuevos competidores, según los directivos, es de 6,33 sobre 10 (ODF, 2020).

Gráfica 13. Impacto medio de la entrada de empresas BigTech según directivos de banca



Fuente: <https://finnovating.com/wp-content/uploads/2020/07/Bar%C3%B3metro-de-Innovaci%C3%B3n-Financiera-2019.II-Finnovating.pdf>

5.2 Sus clientes

5.2.1 B2B

La banca online se ha convertido en los últimos años en una manera fácil, rápida y segura para gestionar las finanzas de cualquier empresa.

Los empresarios pueden utilizarla para:

- Pagar recibos
- Pagar impuestos
- Cobro de cheques
- Pagos a proveedores y clientes
- Firma de documentación
- Adelanto del pago de facturas
- Realizar transferencias independientemente de la divisa
- Consulta de movimientos de capital
- Visualizar préstamos y avales
- Etc.

Según comenta Robert Tornabell, profesor emérito de la Universidad Llull y exdecano de la escuela de negocios ESADE, “la banca en línea permite dar un impulso a la digitalización de tu empresa”.

Gracias a este tipo de banca las empresas, sobre todo las pymes, son capaces de llevar a cabo sus labores de manera más eficiente debido a la inmediatez, a la ausencia de horarios, a la seguridad y confidencialidad, traspaso de fronteras, etc.

Tras la pandemia, entidades como Banco Sabadell, han reforzado su labor de acompañamiento para poder ofrecer las mejores soluciones de financiación para las grandes empresas y pymes. Para conseguirlo, Banco Sabadell ha abierto una página llamada bancosabadell.com/covid19 donde explica como las empresas pueden utilizar los canales digitales disponibles para poder seguir funcionando con normalidad desde las casas.

5.2.2 B2C

Durante el año 2021 se produjo un aumento en el empleo de la banca online en nuestro país. Sin embargo, el comportamiento de uso se ha visto influenciado por factores como la edad, el género, la zona geográfica de residencia, etc.

La encuesta acerca de “Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares” realizada por el INE, nos muestra las tendencias de comportamiento de los usuarios antes y después de la pandemia.

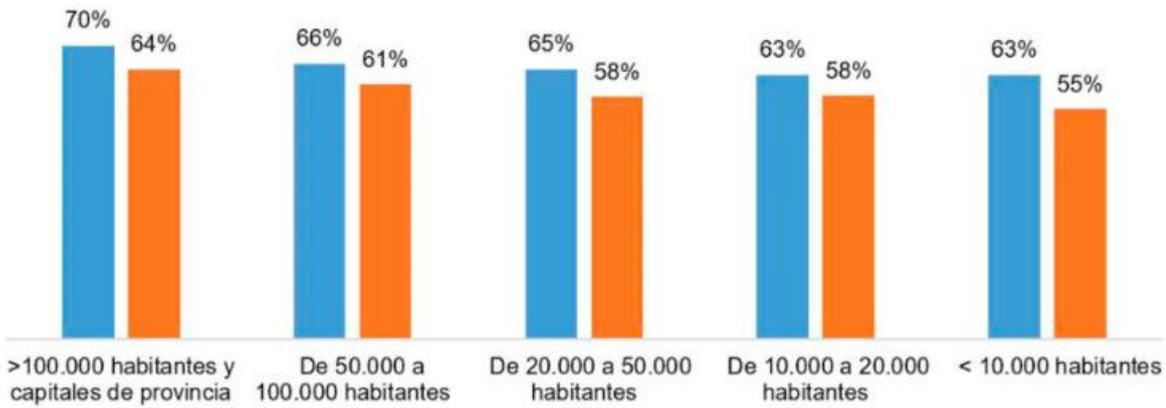
En primer lugar, destacar que, dentro de la población internauta de 32,8 millones de personas, el 67% de ellos son usuarios de la banca online. Es importante señalar que en el año 2020, 2,7 millones de personas se sumaron al número de clientes de esta nueva modalidad de banca (El País, 2021).

Como ya hemos mencionado previamente, el comportamiento de uso viene dictaminado por factores como la edad, el género, zona de residencia, etc. por lo que vamos a indagar más en cada uno de estos factores.

En primer lugar, tenemos al factor asociado al tamaño de la localidad de residencia. Según este estudio realizado por el INE, cuanto mayor es el tamaño de la localidad, mayor es el porcentaje de usuarios que emplean la modalidad online. En estas poblaciones, donde el número de habitantes supera los 100.000, este porcentaje asciende llega al 70%, 6 puntos más que en el año anterior. Sin embargo, en las localidades de menos de 10.000 habitantes, el porcentaje ha subido 8 puntos con respecto al porcentaje del año anterior, de tal manera que el 63% de los usuarios de internet se declaran clientes de la banca electrónica (El País, 2021).

En la siguiente gráfica podemos ver el comportamiento de los usuarios de internet en función del número de habitantes y comparándolo a su vez con el año 2019.

Gráfica 14. Usuarios de banca electrónica por tamaño de localidad de residencia 2020 Vs. 2019



Fuente: https://elpais.com/economia/2021/02/15/finanzas_a_las_9/1613381493_698548.html

Uno de los cambios más importantes registrados ha sido el factor “edad”. Los principales cambios se han dado en los usuarios más jóvenes, entre 16 y 24 años, y los más mayores, de 65 a 74 años, alcanzando el 53% y el 47% respectivamente, 8 y 10 puntos más que en el año anterior. En cifras, el 2020 consiguió que 325.000 personas mayores de 65 años pasaran a formar parte de la clientela de la banca electrónica y 183.000 personas de entre 16 y 25 años también se sumaran al fenómeno de la banca online (El País, 2021).

Ilustración 2. BBVA lanza una adaptación de su ‘app’ en España para el colectivo sénior



Fuente: <https://www.bbva.com/es/es/bbva-lanza-una-adaptacion-de-su-app-en-espana-para-el-colectivo-senior/>

Es importante destacar que, a pesar de tratar de nuevas tecnologías, las cuales son un gran apoyo para el colectivo sénior, bancos como el BBVA han lanzado adaptado sus aplicaciones para que la navegación en ellas sea más intuitiva y más fácil de leer ya que han aumentado el tamaño de la letra en un 20%. De esta manera, BBVA es capaz de ofrecer a sus clientes sénior la posibilidad de acceder a la aplicación en función de sus habilidades digitales (BBVA, 2021)

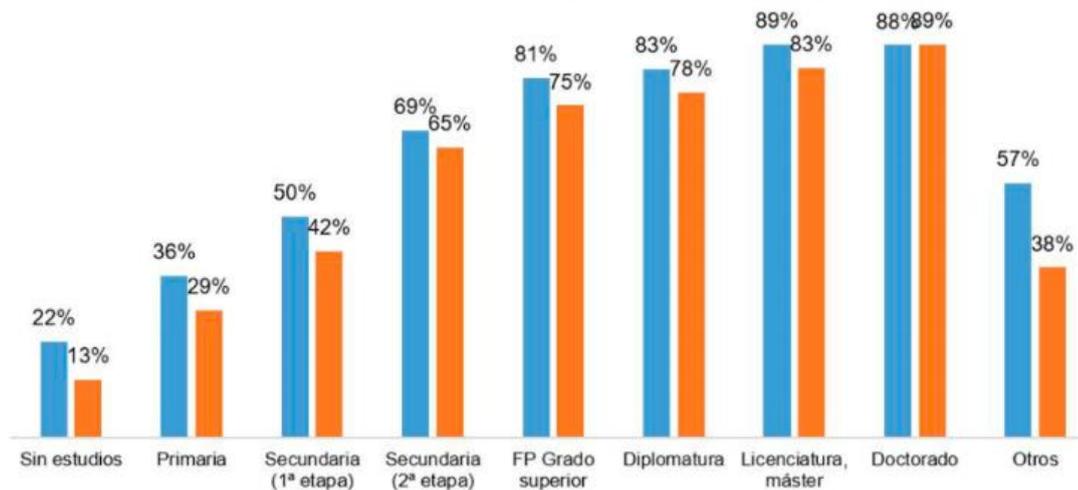
Por otra parte, también podemos destacar la variable nacionalidad. La diferencia entre

nacionales y personas extranjeras. En el 2020 se registró un 68% de usuarios con nacionalidad española, 6 puntos más que en el 2019; mientras que los extranjeros se encuentran en el 58%, 13 puntos más que en el 2019.

Otro factor a tener en cuenta es el nivel de estudios con los que cuentan los usuarios de internet entre 16 y 75 años. El cambio más notable ha sido el experimentado entre las personas sin estudios, cuyo porcentaje ha aumentado 9 puntos de un año a otro. Por otra parte, el segmento que menos cambio de comportamiento ha mostrado es el que cuenta con un doctorado, el cual solo ha aumentado en un punto.

En la siguiente gráfica se mostrará el cambio en el comportamiento del resto de la población entre los años 2019 y 2020.

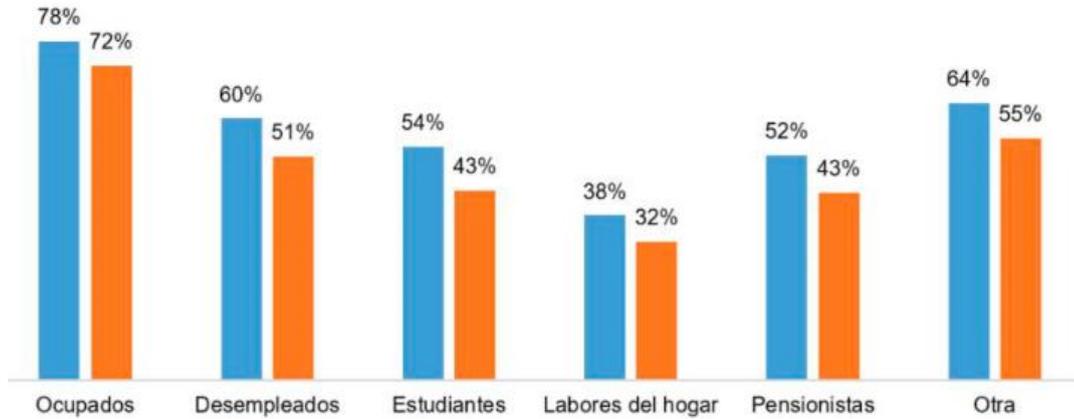
Gráfica 15. Usuarios de banca electrónica por nivel de estudios (%) 2020 Vs. 2019



Fuente: https://elpais.com/economia/2021/02/15/finanzas_a_las_9/1613381493_698548.html

La variación registrada en función de la actividad de los usuarios ha mostrado que las situaciones de inactividad son las que menos clientes proporcionan a la banca online, pero sí que han experimentado de grandes incrementos. Como podemos ver en la siguiente gráfica, los pensionistas han crecido 9 puntos, mientras que los ocupados solo han crecido 6.

Gráfica 16. Usuarios banca electrónica por actividad (%) 2020 Vs. 2019

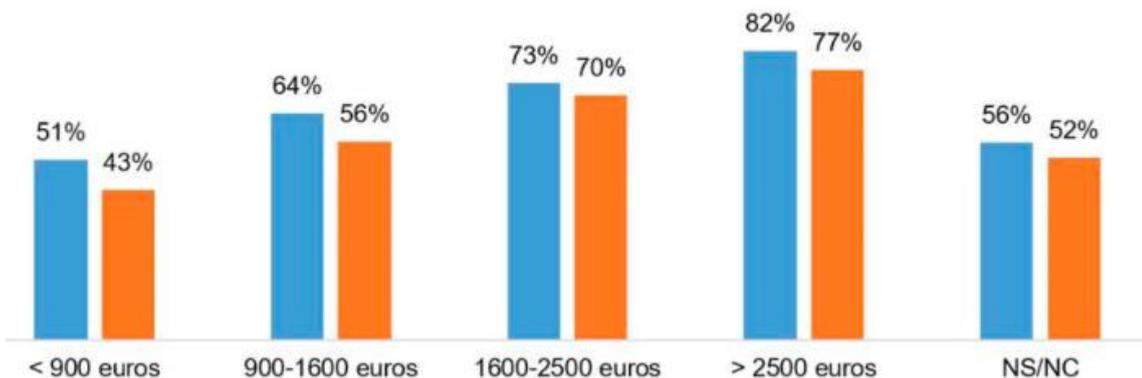


Fuente: https://elpais.com/economia/2021/02/15/finanzas_a_las_9/1613381493_698548.html

Otro factor determinante en el comportamiento de los usuarios de la banca electrónica es su nivel adquisitivo. La proporción de usuarios de banca online asciende a medida que asciende el nivel de ingresos netos de cada hogar.

Tal y como muestra la gráfica, dentro los usuarios con nivel de ingresos netos inferiores al salario mínimo solo el 51% de ellos son usuarios de la banca online, mientras que en aquellos hogares con ingresos superiores a 2.500€ el porcentaje llega al 82%.

Gráfica 17. Usuarios de banca electrónica por nivel de ingresos (%) 2020 Vs. 2019



Fuente: https://elpais.com/economia/2021/02/15/finanzas_a_las_9/1613381493_698548.html

Por lo tanto, gracias a la información recabada en las gráficas anteriores, podemos decir que el cliente de la banca online suele tener entre 30 y 40 años, reside en una localidad de más de 100.000 habitantes, sus estudios académicos suelen ser medios-altos, trabajan y cuentan con un nivel de ingresos superior a los 2500€.

6. FUTURO DEL SECTOR

La respuesta de los usuarios al cambio de la banca tradicional a una versión más digitalizada ha sido generalmente positiva. Según un informe de Smartme Analytics, el uso de la banca online ha crecido un 18% desde el último trimestre del año 2021 (La Razón, 2022).

Las aplicaciones móviles, los pagos online o las tecnologías como el “bizum”, son algunas de las grandes y más importantes innovaciones que han contribuido al éxito. Tal y como anuncia Miguel Ángel Barrio, responsable de Enetlhy, The BusinessTech Consultancy, firma especializada en la digitalización y transformación del sector financiero, anuncia que existen tecnologías innovadoras que ayudarán a acercarse a los clientes y poder humanizar el sector, ya que hay una porción de la población en contra de la digitalización y acusa a los bancos de abandonar al colectivo de avanzada edad.

Para poder hacer frente a la principal amenaza de la banca online, es decir, los fraudes, Miguel Ángel Barrio nos explica que ya se está utilizando una técnica denominada “minería de procesos”. Esta técnica consiste en analizar todos los procesos que se desarrollan en el funcionamiento de la organización, lo cual posibilita el análisis de las transacciones monetarias de pago de créditos, patrones de compra o movimientos de tarjeta, y en el caso en el que estas variables cambien, el usuario será notificado de un posible fraude.

Otro cambio a la vista es la implantación de inteligencia artificial que permita la banca por voz. Esta tecnología se basaría en el uso de bots y asistentes virtuales que se comuniquen con el cliente. Esta tecnología funciona gracias a la inteligencia artificial y el conocido “Machine Learning”. Ambas tecnologías utilizan algoritmos, modelos predictivos y herramientas para el procesamiento del lenguaje natural, por lo que es necesaria la existencia de una base de datos para poder desempeñar sus funciones.

Estas dos tecnologías van a ser especialmente beneficiosas y fáciles de implantar en los bancos gracias al gran volumen de información que manejan.

Según el Informe ditrendia Mobile en España y en el Mundo 2020, el 70 por ciento de los consumidores reemplazarán las oficinas bancarias por su alternativa digital en los próximos 3 años (La Razón, 2022).

A pesar de que el proceso de digitalización de los servicios bancarios es cada vez más importante, Miguel Ángel Barrio aclara que van a seguir estando respaldados por un equipo humano.

7. CASO CETELEM

Introducción

Cetelem es la marca comercial de la entidad francesa BNP Paribas Personal Finance en nuestro país; división especializada en la prestación de servicios a particulares como préstamos personales y productos de crédito del Grupo BNP Paribas. Esta marca se encuentra en treinta países, con 27 millones de clientes y con sede central localizada en la ciudad francesa de París. A pesar de estar presente en tantos países esta marca actúa bajo otros nombres como Modern Credit en los territorios de ultramar francés. Otras marcas de BNP Paribas Personal Finance son Findomestic en Italia y AlphaCredit en Bélgica.

7.1. Historia

Cetelem se constituyó en Francia en 1953 por Jacques de Fouchier. En 1954, se constituye “La Compagnie Française d’Epargne et de Crédit (CETC)” y, en 1956, “La Société d’Etudes et de Gestion des Centres d’Equipement – Sociedad de Estudios y de Gestión de Centros de Equipamientos – (Ségécé)”. Estas dos empresas se fusionarían con la “Cooperativa de Crédito para la Construcción (UCB)”, que fue creada en 1951, y con Cetelem. En 1965, Cetelem lanza al mercado lo que podría considerarse como la primera tarjeta de crédito en Francia: “Crédit en poche”, la cual consistía en créditos clásicos simplificados, en los que cada uso modificaba el importe mensual a pagar.

El 4 de febrero de 1988 es día en el que Cetelem llega a España. 12 años después, en 1996, el Banco de España concede la licencia bancaria a la compañía y esta empieza a llamarse “Banco Fimestic”, aunque años después vuelve a denominarse Banco Cetelem. Unos años después, a partir del 23 de mayo de 2000, el Banco de Crédito Cetelem pertenece al Grupo Paribas, uno de los principales bancos de Europa y Francia, creado por la fusión de la Banque Nationale de Paris (BNP) y Paribas.

Cetelem es una empresa con presencia hoy en 26 países, con más de 20.000 empleados (62,1% Mujeres, 37,9% Hombres). Actualmente, esta empresa en España cuenta con más de 1.200 empleados y tiene, aproximadamente, 2,5 millones de clientes (Wikipedia, 2019).

Entre sus actividades podemos destacar:

- Financiación en punto de venta: significa el 60 % de su actividad, en la que cuenta con más de 4.000 tiendas partners y más de 1.000 concesionarios automovilísticos.
- Concesión de tarjetas de crédito: representa el 30 % de su actividad y cuenta con

alrededor de 430.000 tarjetas activas.

- Crédito directo a particulares: también constituye parte importante del negocio de Cetelem, representando el 10 % de su actividad, ya sea en línea a través de su página web, vía WAP o a través de teléfono en sus centros de atención al cliente (Wikipedia, 2019).

La sede actual de Cetelem se puede encontrar en Paseo de los Melancólicos 14 A, 28005 Madrid donde los clientes pueden ir físicamente. Por otra parte, las oficinas de Cetelem, desde donde se ofrece el servicio telefónico, se encuentran repartidas por las principales ciudades de España.

7.2. Servicios prestados

Cetelem cuenta con una amplia gama de servicios donde ofrece tanto a empresas, grandes y pequeñas, y a particulares la posibilidad de financiar distintos tipos de productos.

7.2.1. B2B

Aparte de los servicios prestados a las personas físicas, Cetelem también cuenta con una gama de servicios para las empresas. Entre los servicios prestados tenemos *eCreditNow*. Se trata de una solución de financiación para tiendas online con un proceso 100% digital.

Entre las ventajas que ofrece *eCreditNow* tenemos:

- La empresa elige la oferta, con o sin intereses para los clientes
- Fácil de integrar
- Innovadora
- Compatible con las principales plataformas de e-commerce
- Experiencia de usuario mejorar. En tan solo 3 pasos el usuario puede solicitar un préstamo.
- Reduce y agiliza el proceso de pago y financiación

eCreditNow permite identificar al cliente con tan solo la introducción de su DNI o NIE. En el caso en el que no sea cliente Cetelem, el cliente tendrá que completar un sencillo formulario. Una vez la solicitud haya salido preaprobada, el cliente solo tendrá que subir su documentación (DNI o NIE por

ambas caras, nómina del titular, justificante bancario del titular). Por otra parte, si sí es cliente de Cetelem, pero no tiene contratada una línea de crédito, mediante sus claves de espacio cliente se precargarán sus datos.

Al igual que en el caso de los no clientes, se tiene que subir la documentación una vez la operación haya sido preaprobada, una vez se haya cotejado la información de la documentación se les enviará un contrato que se firmará de manera telemática mediante la introducción de un pin que les llega a sus dispositivos móviles.

Por último, en el caso en el que el cliente sí que tenga línea de crédito contratada, éste solo tendrá que introducir el número pin que se le envía a su dispositivo móvil y elegir la línea de crédito que quiere utilizar. En tan solo dos minutos el cliente tendrá su financiación.

Aparte de *eCreditNow*, Cetelem también cuenta con *Cetelem concesionarios*. Es una empresa cuya principal actividad es la oferta de servicios de atención, financiación y tecnología para la venta de vehículos.

Esta compañía trabaja con un elevado número de concesionarios, distribuidores de marca o empresas de compra-venta de vehículos a los que brinda servicios como los recursos tecnológicos o humanos para apoyar la fuerza de ventas e incrementar los beneficios mediante la financiación de sus productos.

Cetelem concesionarios ofrece a sus socios y sus clientes una gran variedad de ventajas, donde destacan:

- Atención y asesoramiento personalizado
- Servicios financieros para profesionales y particulares
- Tipos de interés promocionales
- Herramientas de gestión digitales
- Atención telefónica

¿Cómo contratar estos servicios?

Para que los concesionarios puedan contratar estos servicios tienen que contactar con la compañía mediante la cumplimentación de un formulario de contacto existente en la web. Una vez realizado este trámite, será Cetelem quien se pondrá en contacto con el cliente para finalizar la

contratación del servicio.

Concesionarios como PSA Retail, Ford, Opel España, Volvo, Hyundai o Kia son algunos de los principales concesionarios que trabajan con Cetelem para ofrecer el servicio de financiación.

Ilustración 3. Condiciones comerciales para la financiación de un vehículo Kia

*Financiando con Banco **Cetelem** S.A.U hasta el 31/05/2022 en concesionarios de Península y Baleares.

Condiciones comerciales*

Oferta incompatible con otras ofertas financieras, válida hasta el 31/05/2022

Picanto: Emisiones CO2 Combinadas WLTP (g/km): 114-125. Consumo Combinado WLTP (l/100km): 5,1-5,5. PVPR Kia Picanto 1.0 DPi Concept (incluido impuestos, transporte y acciones promocionales). No incluye gastos de gestoría ni matriculación. Oferta aplicable para clientes particulares que financien con Banco **Cetelem** S.A.U. un importe mínimo de 7.000€ a través de la campaña FlexiPlan, a un plazo y permanencia mínimos de 36 meses. Oferta incompatible con otras ofertas financieras, en concesionarios de Península y Baleares. Modelo visualizado no se corresponde con el ofertado.

Fuente: <https://www.kia.com/es/modelos/modelos-kia/>

A parte de la financiación de vehículos, Cetelem también trabaja con empresas como Apple, Comforama o Yoigo para financiar sus productos.

Ilustración 4. Términos y Condiciones financieras para la financiación de un producto Apple

Términos y Condiciones financieras

1. Apple Distribution International, Hollyhill Industrial Estate, Cork, República de Irlanda (en adelante, "Apple») y Banco Cetelem, S.A.U. Paseo de los Melancólicos, 14A, 28005-MADRID (en adelante, «CETELEM») organizan y administran de forma conjunta el plan de financiación para particulares en la Apple Online Store.

Fuente: <https://www.apple.com/es/shop/browse/financing/terms>

7.2.2. B2C

Cetelem cuenta con una amplia gama de servicios a prestar a las personas físicas. Entre sus servicios encontramos: préstamos personales, línea de crédito, disposiciones de la tarjeta, seguros, etc.

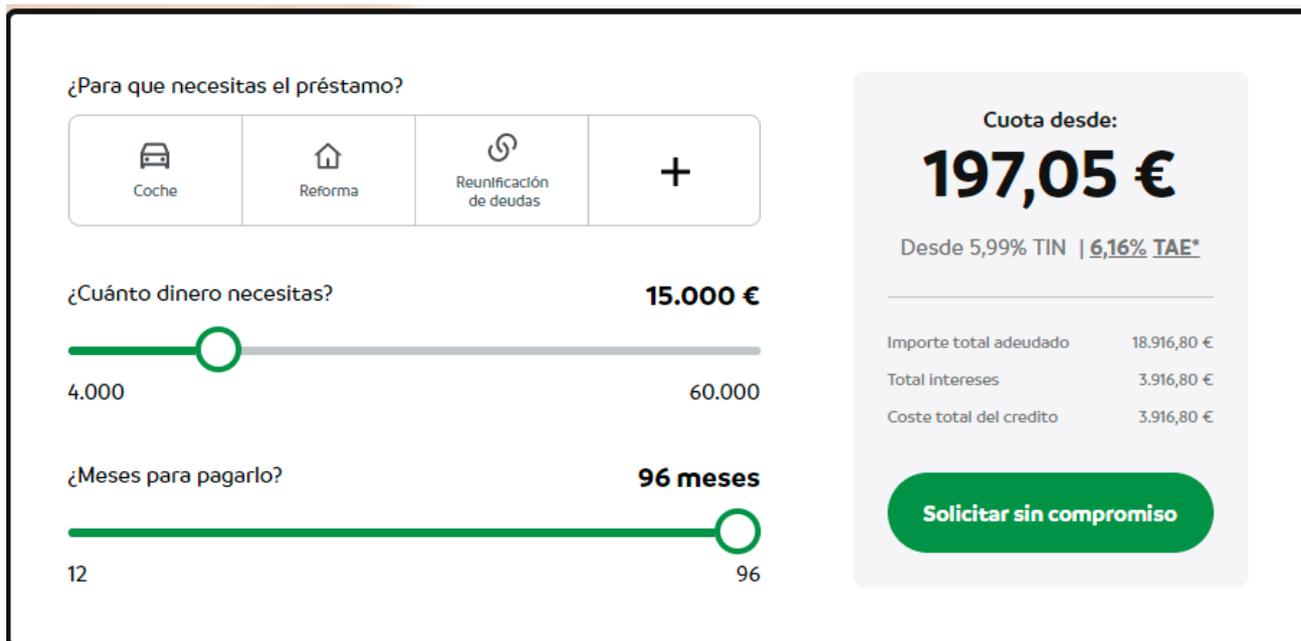
Entre las distintas posibilidades a la hora de solicitar préstamos tenemos los siguientes

productos:

- Coche
- Viajes
- Celebraciones
- Reforma y hogar
- Estudios
- Coche EcoAuto
- Reunificación de deuda
- Salud
- Otros proyectos

Para mejorar la experiencia cliente y optimizar el tiempo y los recursos, Cetelem cuenta con un simulador de préstamos donde en función del producto y las mensualidades deseadas el cliente sabrá de una manera bastante ajustada el cálculo de las cuotas que tendrá que pagar.

Ilustración 5. Simulador de préstamos de Cetelem



¿Para que necesitas el préstamo?

Coche Reforma Reunificación de deudas +

¿Cuánto dinero necesitas? **15.000 €**

4.000 60.000

¿Meses para pagarlo? **96 meses**

12 96

Cuota desde:
197,05 €

Desde 5,99% TIN | **6,16% TAE***

Importe total adeudado	18.916,80 €
Total intereses	3.916,80 €
Coste total del credito	3.916,80 €

Solicitar sin compromiso

Fuente: <https://www.cetelem.es/creditocetelem/index>

7.3. Cuota de mercado y competencia

Según la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), Cetelem cuenta en España con una cuota de mercado del 12 % y se encuentra en el puesto número dos en

riesgo vivo en el año 2016 (Kreditweb, 2017).

Como podemos ver en la siguiente tabla, los principales competidores de Cetelem siguen siendo las grandes entidades bancarias tradicionales.

Tabla 2. Protagonistas en préstamos en 2021

Puesto	Director		Crédito total (millones €)	Número de operaciones*	Cuota de mercado (%)
1	Santander		6.152,9	128	16,9
2	CaixaBank		4.569,5	91	12,6
3	BBVA		4.332,7	96	11,9
4	Sabadell		2.243,1	64	6,2
5	BNP Paribas		1.297,4	24	3,6
6	ING		1.198,5	14	3,3
7	Société Générale		1.126,5	25	3,1
8	Deutsche Bank		1.121,9	20	3,1
9	Crédit Agricole CIB		1.035,9	18	2,9
10	B. of America Securities		921,8	11	2,5
11	IMI - Intesa Sanpaolo		783,2	14	2,2
12	Natixis		752,0	8	2,1
13	UniCredit		697,2	8	1,9
14	Kutxabank		661,1	8	1,8
15	Bankinter		559,6	16	1,5
16	JP Morgan		537,4	9	1,5
17	Morgan Stanley		525,4	6	1,5
18	Citi		471,6	6	1,3
19	Goldman Sachs & Co		467,3	6	1,3
20	Mizuho		456,9	5	1,3
21	HSBC Holdings		454,4	7	1,3
22	Sumitomo Mitsui		419,8	8	1,2
23	Barclays		412,9	6	1,1
24	Mitsubishi UFJ		394,5	6	1,1
25	Abanca		332,7	13	0,9
TOTAL			36.325,2	184	100,0

(*) En una operación pueden participar varias entidades

Fuente:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/01/28/mercados/1643386071_781350.html?rel=mas

8. CONCLUSIONES

Tras la realización de este trabajo, gracias a la información obtenida, junto con los datos aportados por las gráficas, tablas e ilustraciones, llegamos a las siguientes conclusiones:

- I. El sector de la banca ha evolucionado a lo largo de los años como consecuencia de los cambios socioeconómicos que han ido aconteciendo y que han obligado a este sector a actualizarse.
- II. El cambio más rápido e importante, surgido como consecuencia de la crisis del 2008 y de la pandemia en 2020, ha sido la digitalización de los bancos tradicionales y la aparición de competidores, como las fintech y bigtech.
- III. Gracias a la digitalización bancaria los bancos han sido capaces de reducir los costes, optimizar sus servicios, convertirse en agentes más competitivos en el mercado, ampliar la gama de servicios ofrecida, etc.
- IV. Este cambio ha traído consigo desventajas, como es el caso de los ciberataques, que son el principal enemigo de la banca online.
- V. Los ciberataques han crecido de manera exponencial como consecuencia del teletrabajo y la facilidad de los hackers para penetrar en el ordenador de los trabajadores sin la necesidad de evitar las barreras de entrada por ausencia de medios de protección o por la falsa sensación de protección que nos ofrece la comodidad de nuestras casas.
- VI. Las personas que más sufren estos ciberataques son; mujeres, personas que viven en hogares con ingresos de entre 1.000 y 1.500€/mes, personas con formación académica superior, y por último, trabajadores en activo
- VII. Los principales competidores de la versión digital de la banca tradicional son las Bigtech, ya que son grandes empresas con grandes insumos de capital capaces de ofrecer los servicios financieros tradicionalmente ofrecidos por los bancos.
- VIII. Las fintech son más aliadas que competidoras. La simbiosis creada por la banca y estas startups son muy interesantes y prometen resultados muy positivos.
- IX. La banca online es una herramienta muy útil que puede beneficiar tanto a las empresas como a los clientes. Aparte de las ventajas generales, como es la flexibilidad horaria y la no presencialidad, la banca online permite a las empresas gestionar todo tipo de trámites de manera más transparente y eficaz.
- X. El perfil de los usuarios que más utilizan la banca online es: persona de entre 30 y 40 años, reside en una localidad de más de 100.000 habitantes, sus estudios académicos suelen ser medios-altos, trabajan y cuentan con un nivel de ingresos superior a los 2500€.

- XI. A pesar del reto que les puede suponer al colectivo senior, la banca online cuenta con aplicaciones muy intuitivas para aquellos que se quieran aventurar y también, iniciativas como la propuesta por el BBVA que ofrece apps adaptadas para que este colectivo de nuestra sociedad pueda beneficiarse también de la comodidad de la banca online.
- XII. El futuro del sector está caracterizado por la integración de inteligencia artificial, bots y machine learning, junto con el intento de la humanización de la banca online para poder conquistar a esa parte de la población que aún sigue reacia a dichos cambios.
- XIII. Empresas como Cetelem, trabajan con otras empresas, como es el caso de Apple, para crear una relación en la que ambas partes salgan beneficiadas de aquellos servicios que no pueden prestar debido a su naturaleza económica.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia EFE (2022). Yahoo!Finanzas. *La guerra en Ucrania frena la recuperación económica global, según la ONU*. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de <https://es.finance.yahoo.com/noticias/onu-rebaja-3-1-previsi%C3%B3n-160900529.html>
- Asociación Española de Banca (2019). El nuevo entorno competitivo de la banca digital y Fintech. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://www.aebanca.es/noticias/el-nuevo-entorno-competitivo-de-la-banca-digital-y-fintech/>
- Banco de España (2020). El impacto económico de la pandemia. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/20/Fich/InfAnual_2020-Cap1.pdf
- Bank Renault (2021). *¿Qué es la banca online?*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de <https://renaultbank.es/blog/conceptos-bancarios/que-es-la-banca-online/>
- BBVA (2019). *¿Qué es el Fintech? Innovación en servicios financieros*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de <https://www.bbva.com/es/que-es-el-fintech/>
- BBVA (2018). *Así es el sector "fintech" en España*. Recuperado el 22 de abril de 2022, de <https://www.bbva.com/es/asi-sector-fintech-espana/>
- BBVA (2021). *BBVA lanza una adaptación de su 'app' en España para el colectivo sénior*. Recuperado el 21 de abril de 2022, de <https://www.bbva.com/es/es/bbva-lanza-una-adaptacion-de-su-app-en-espana-para-el-colectivo-senior/>
- Bolaños, A. (2012). EIPaís.com. La recesión se agrava con una caída del 0,4% en el PIB del primer trimestre. Recuperado el 02 de abril de 2022, de https://elpais.com/economia/2012/04/23/actualidad/1335171015_901817.html
- Calleja, P. (2020). elpais.com. *"Banca "online": ¿Conoces todo lo que puedes gestionar a distancia en tu negocio?*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2020-04-07/banca-online-conoces-todo-lo-que-puedes-gestionar-a-distancia-en-tu-negocio.html>
- Carbonell, J (2020). Axis Corporate. *La digitalización del Back Office bancario*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://axiscorporate.com/es/videos/la-digitalizacion-del-back-office-bancario/>
- Caurin, J.. (2018). Economía Simple.Net. *Los peligros y riesgos de la banca online*. Recuperado el 23 de abril de 2022, de <https://www.economiasimple.net/los-peligros-y-riesgos-de-la-banca-online.html>
- Cetelem (2013). *Sobre CETELEM. Quienes somos*. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de cetelem.es/sobre-cetelem/historia
- Cetelem (2022). *Préstamos personales*. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://www.cetelem.es/prestamos>
- De la Cruz, J. (2019). EIPaís.com. *'Fintech' y 'bigtech': qué son y por qué compiten con la banca*. Recuperado el 11 de abril de 2022, de https://elpais.com/economia/2019/12/16/actualidad/1576495233_052660.html

- Delgado, M. (2022). Banco de España. *Un clima de cambio*. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Subgobrador/Arc/Fic/IIPP-2022-03-29-delgado.pdf>
- Deloitte Consulting, S.L.U. (2018). *Estudio sobre los Servicios Bancarios en España en el contexto europeo*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://s2.aebanca.es/wp-content/uploads/2018/07/20180723presentacin-final-del-informevp12.pdf>
- Economía ABC (2011). La crisis del 29 de España. Recuperado el 02 de abril de 2022, de https://www.abc.es/economia/abci-crisis-espana-201111120000_noticia.html
- Economía y Desarrollo (2020). *El origen de la crisis financiera del 2008*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de <https://www.economiaydesarrollo.org/el-origen-de-la-crisis-financiera-de-2008/>
- El Mundo (2021). *El año de los grandes ciberataques en España*. Recuperado el 20 de abril de 2022, de <https://www.elmundo.es/tecnologia/2021/12/01/61a63b4ae4d4d8db5a8b4577.html>
- Estáticos.expansión.com (2014). *Intervención de Ana Botín en la VII Conferencia Internacional de Banca – Banco Santander – 22.10.2014*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://estaticos.expansion.com/opinion/documentosWeb/2014/10/22/DiscursoAB.pdf>
- Exact (2019). *¿Cuál es la diferencia entre el front y el back office?* Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://www.exact.com.pe/noticias/diferencias-front-office-back-office>
- Fernández, R.. (2021). Statista. *Número total de clientes digitales de los principales bancos de España en 2020*. Recuperado el 11 de abril de 2022, de <https://es.statista.com/estadisticas/506244/numero-de-clientes-digitales-de-los-principales-bancos-con-presencia-digital-en-espana/>
- Fernández, R.. (2022). Statista. *El sector bancario en España - Datos estadísticos*. Recuperado el 15 de abril de 2022, de <https://es.statista.com/temas/8021/el-sector-bancario-en-espana/#dossierKeyfigures>
- Fintech Global (2020). *Companies based in Barcelona and Madrid captured more than three quarters of FinTech deal activity in Spain since 2015*. Recuperado el 05 de mayo de 2022, de <https://member.fintech.global/2020/03/19/companies-based-in-barcelona-and-madrid-captured-more-than-three-quarters-of-fintech-deal-activity-in-spain-since-2015/>
- Fondo Monetario Internacional (2021). *La recuperación en tiempos de pandemia*. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2021/10/12/world-economic-outlook-october-2021>
- Fuente, O. (2022). IEBS. *¿Qué es la transformación digital?*. Recuperado el 22 de abril de 2022, de [Qué es la Transformación Digital y qué no es \(iebschool.com\)](https://www.iebschool.com/que-es-la-transformacion-digital-y-que-no-es/)
- Galiana, P. (2019). IEBS. *Banca digital vs banca tradicional: diferencias y oportunidades*. Recuperado el 13 de abril de 2022, de <https://www.iebschool.com/blog/banca-digital-vs-banca-tradicional-diferencias-opportunidades-business-tech-finanzas/>
- Garijo, M. (2021). Business Insider. *El mapa de las fintech en España: crece un 15% el número de empresas con el auge del sector de los préstamos*. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://www.businessinsider.es/mapa-fintech-espana-crece-15-numero-firmas-826795>
- Gestoría Tecnológica (2019). *Los peligros de la banca online*. Recuperado el 22 de abril de 2022, de <https://www.gestoria.com/los-peligros-de-la-banca-online/>

<https://www.gestoriatecnologica.es/los-peligros-de-la-banca-online/>

- Global Caja (2017). *Los usuarios de la banca online*. Recuperado el 04 de mayo de 2022, de <https://blog.globalcaja.es/usuarios-banca-online/>
- Gómez, J. (2010). Historia General. *Causas y consecuencias de la crisis bursátil de 1929 en Nueva York*. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://historiageneral.com/2010/06/09/causas-y-consecuencias-de-la-crisis-bursatil-de-1929-en-nueva-york/>
- González, J. (2009). elmundo.es. *El Crash del 2008*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de <https://www.elmundo.es/especiales/2008/10/economia/crisis2008/espana/index.html>
- Goyo, K. (2021). PYMES.ES. *Las mejores ventajas de la banca electrónica*. Recuperado el 25 de abril de 2022, de <https://www.pyme.es/ventajas-de-la-banca-electronica/>
- History Editors (2021). *The Great Depression History*. Recuperado el 09 de abril de 2022, de <https://www.history.com/topics/great-depression/great-depression-history>
- IBM (2022). *¿Qué es la tecnología de Blockchain?*. Recuperado el 09 de abril de 2022, de [https://www.ibm.com/es-es/topics/what-is-\"blockchain\"](https://www.ibm.com/es-es/topics/what-is-\)
- KPMG (2018). *Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech*. Recuperado el 02 de mayo de 2022, de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2018/06/comparativa-oferta-banca-fintech.pdf>
- La Ley (2022). *Sistema de Bretton Woods*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slIAAAAAAEEAMtMSbF1jTAAASmZl0szfbLUouLM_DxblwMDS0NDIwOQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAumvLrjUAAAA=WKE#17
- La Razón (2022). *Tres tecnologías que serán el futuro de la banca digital*. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de <https://www.larazon.es/lr-content/20220524/eitn5c2m45gtdazk7fghvvl4ne.html>
- López, J. F.. (2016). Economipedia. *La crisis del 29 - La Gran Depresión*. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/gran-depresion.html>
- López, J. F. (2018). Economipedia. *Fintech*. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/fintech.html>
- López, V. (2021). Elpaís.com. *Radiografía del uso de la banca electrónica en España en 2020*. Recuperado el 25 de abril de 2022, de https://elpais.com/economia/2021/02/15/finanzas_a_las_9/1613381493_698548.html
- Maestre, R. J.(2022). IEBS. *Qué es el Fintech y porqué es el futuro de las finanzas*. Recuperado el 13 de abril de 2022, de [https://www.iebschool.com/blog/que-es-\"fintech\"-finanzas/](https://www.iebschool.com/blog/que-es-\)
- Maestre, R. J.(2019), IEBS. *Lo último en Blockchain y Fintech: un matrimonio perfecto*. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://www.iebschool.com/blog/tendencias-blockchain-fintech-business-tech-finanzas/>
- Martín, I. (2021). Roams Finanzas. *Cetelem concesionarios: financiar la compra de coches*. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://finanzas.roams.es/entidades-financieras/cetelem/concesionarios/>

- Martínez, M. (2014). KMPG Tendencias. *Ciberamenazas en el sector bancario español*. Recuperado el 12 de abril de 2022, de <https://www.tendencias.kpmg.es/2014/06/ciberamenazas-en-el-sector-bancario-espanol/>
- Moro, F. S. (2007). elEconomista.es. Lunes negro de 1987 - el parque de Wall Street hizo "crash". Recuperado el 01 de abril de 2022, de <https://www.economista.es/mercados-cotizaciones/noticias/296737/10/07/Lunes-negro-de-1987-el-parque-de-Wall-Street-hizo-crash.html>
- Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas (ODF) (2019). Finnovating. *Barómetro de Innovación Financiera*. Recuperado el 29 de abril de 2022, de <https://finnovating.com/wp-content/uploads/2020/07/Bar%C3%B3metro-de-Innovaci%C3%B3n-Financiera-2019.II-Finnovating.pdf>
- Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas (ODF) (2022). Funcas. *Digitalización bancaria tras la pandemia ¿Qué ha cambiado?*. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/04/20220407-DIGIT-TRAS-LA-PANDEMIA.pdf>
- Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas (2021). Funcas. *El crecimiento de la banca electrónica en España*. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de https://www.funcas.es/odf/el-crecimiento-de-la-banca-electronica-en-espana/#_ftn1
- Pacheco, J.. (2022). Economía 360. *Banca Online*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de <https://www.economia360.org/banca-online/>
- PWC (2020). *La banca retail en 2020, ¿Evolución o revolución?*. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero-seguros/assets/banca-retail-2020-resumen-ejecutivo.pdf>
- Sánchez, J. (2015). Economipedia. *Patrón Oro* Recuperado el 04 de abril de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/patron-oro.html>
- Santander (2022). *Impacto de la guerra en Ucrania en el sector financiero europeo y español*. Recuperado el 18 de mayo de 2022, de <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/insights/impacto-de-la-guerra-en-ucrania-en-el-sector-financiero-espanol-y-europeo>
- Segarra, P. (2019). 20minutos.es. *La evolución de la banca es imparable: más digitalización y menos oficinas*. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://www.20minutos.es/noticia/3683578/0/banca-online-oficinas-sucursales-digitalizacion-bancos-cajas-ahorro/>
- Siade, J. A. (2013). La evolución del sistema financiero global en los últimos 30 años: las crisis financieras y su impacto en el sistema financiero internacional. En J. A. Siade, *La evolución del sistema financiero global en los últimos 30 años: las crisis financieras y su impacto en el sistema financiero internacional*. Ciudad de México: Universidad Autónoma Nacional de México.
- Sin comisiones (2020). *Fintech vs Banca tradicional: la evolución del sector financiero*. Recuperado el 05 de mayo, de <https://sincomisiones.org/blog/fintech-vs-banca-tradicional>
- Valera, D. (2011). ABC.es. *La crisis del 29 de España*. Recuperado el 02 de abril de 2022, de https://www.abc.es/economia/abci-crisis-espana-201111120000_noticia.html
- Wikipedia (2019). *Cetelem*. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Cetelem>

Zuloaga, J. (2021). Cotizalia. *Oleada de ciberataques a los bancos españoles a raíz del covid-19*. Recuperado el 21 de abril de 2022, de https://www.elconfidencial.com/empresas/2021-01-03/oleada-ciberataques-bancos-espanoles-raiz-covid_2885056/