



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

COMPARATIVA BANCA TRADICIONAL CON LA BANCA ONLINE

Alumno: PAULA AGUSTINO GUTIÉRREZ

Mayo, 2021

RESUMEN

El propósito de este Trabajo Fin de Grado es realizar una comparativa de la banca tradicional junto a la banca online. Durante los últimos años, la banca ha sufrido múltiples cambios a favor de la actividad bancaria digital.

Gracias al rápido desarrollo de las tecnologías utilizadas para la información y comunicación, las entidades financieras se ven obligadas a ofrecer nuevos servicios digitales y a utilizar nuevos canales de distribución. Pero todavía existen limitaciones que hacen que los clientes se resistan a usar esta vía online, hablamos de los problemas de seguridad.

Para comprender la evolución de un tipo de banca a otra, analizaremos cada una de ellas en profundidad, es decir, definición, características, funciones... y finalizará con una comparativa en cuanto a ventajas e inconvenientes.

ABSTRACT

The purpose of this Final Degree Project is to make a comparison of traditional banking with online banking. In recent years, banking has undergone multiple changes in favor of digital banking.

Thanks to the rapid development of the technologies used for information and communication, financial institutions are forced to offer new digital services and use new distribution channels. But there are still limitations that make customers resist using this online route, we talk about security problems.

To understand the evolution from one type of bank to another, we will analyze each of them in depth, that is, definition, characteristics, functions ... and will end with a comparison in terms of advantages and disadvantages.

Contenido	
<u>INTRODUCCIÓN</u>	5
<u>2. BANCA TRADICIONAL</u>	6
<u>2.1 DEFINICIÓN</u>	6
<u>2.2 TIPOS DE BANCA</u>	7
<u>2.3 SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL</u>	9
<u>2.3.1 SISTEMA BANCARIO</u>	10
<u>2.3.2 ENTIDADES OFICIALES</u>	11
<u>2.3.3 BANCO DE ESPAÑA</u>	12
<u>3.BANCA ONLINE</u>	13
<u>3.1DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS</u>	13
<u>3.2. EVOLUCIÓN</u>	14
<u>3.3. CLAVES DEL ÉXITO DE LA BANCA ONLINE</u>	16
<u>3.4 SEGURIDAD EN LA BANCA ONLINE</u>	17
<u>3.5. REGULACIÓN BANCA ONLINE</u>	19
<u>3.6 MODELOS INTERNACIONALES</u>	21
<u>4.VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA BANCA TRADICIONAL VS BANCA ONLINE</u>	23
<u>4.1.INFLUENCIA DIGITALIZACIÓN EN LA BANCA</u>	26
<u>5.CONCLUSIONES</u>	28
<u>6.BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA</u>	30

INTRODUCCIÓN

La evolución del sistema financiero español se debe al desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación, conocido como las TIC.

El sistema financiero ha estado inmerso en el cambio constante producido por una mayor competencia y por la innovación tecnológica, en los últimos años.

Por este motivo, las entidades financieras se han visto obligadas a adaptarse a los nuevos cambios. Estas encuentran en internet más que un simple canal de información, una vía para ofrecer sus servicios, productos, realizar contratos y pedidos...

De esta forma, el sector bancario no necesita el producto físico pero la mayoría de las entidades siguen ofreciendo la comunicación/ relación con los clientes de forma física mediante cajeros y oficinas. Con esto buscan la mayor comodidad y satisfacción del cliente.

A consecuencia de Internet totalmente introducido en el sector financiero, las entidades tienen como objetivo buscar ventajas competitivas en un mercado donde encontramos productos estandarizados, mediante la combinación virtual y física de los servicios ofrecidos.

Para entender la evolución de una banca a otra comenzamos con la definición de la banca tradicional, los tipos de banca que nos podemos encontrar, el sistema financiero (incluyendo sus funciones y por lo que está compuesto), las entidades actuales y el banco de España, así como regulación y funcionamiento.

A continuación, explicamos la banca online. Cómo ha evolucionado, sus características, novedades, la regulación (punto muy importante debido a que puede haber vacíos legales) y por último, la seguridad. El principal problema para decantarse por un tipo de banca u otro es este. A día de hoy, los clientes no tienen seguridad plena en el método digital.

También, destacaremos los métodos internacionales, es decir, el funcionamiento del banco en otros países de Europa.

Para finalizar este estudio, compararemos las ventajas e inconvenientes de una banca y otra, incluyendo algún gráfico explicativo de la situación/ uso actual de cada tipo.

Las fuentes de información utilizadas son libros de texto, artículos científicos, revistas, portales económicos, páginas webs oficiales y estudios previos a nuestro análisis. Todo ello podrá observarse en el apartado de “Bibliografía”.

2. BANCA TRADICIONAL

2.1 DEFINICIÓN

En la economía de un país pueden actuar múltiples factores (administraciones públicas, empresas y particulares) que poseen una renta para satisfacer sus necesidades a lo largo del tiempo.

En caso de que estos agentes inviertan o gasten menos del dinero del que poseen obtendrán excedentes financieros y si, por el contrario, gastan más de lo que tienen se encontrarán con necesidades financieras.

Así, podemos definir el sistema financiero como (Rodríguez, 2018): *“el conjunto de instituciones, intermediarios, mercados e instrumentos financieros que tienen como objetivo principal la canalización del ahorro desde los agentes con excedentes financieros hacia aquellos con necesidades financieras”*.

El Ministerio de Economía lo define como un conjunto de entidades que recoge, genera, dirige y administra tanto la inversión realizada como el ahorro, en el sistema político-económico.

Para un correcto funcionamiento del sistema sería conveniente o incluso necesario, la existencia de confianza en las entidades. Por lo tanto, el Banco de España supervisa y regula este sistema para garantizar que los ciudadanos puedan coger su dinero cuando sea oportuno. Dicho en otras palabras, los intermediarios tienen que desempeñar las operaciones financieras reclamadas para que la cantidad máxima de ahorro esté disponible para la inversión, siendo beneficioso para las dos partes.

En cuanto a las funciones, el sistema financiero tiene un objetivo esencial en una economía de Mercado, este es el de conseguir excedente de los ahorradores, es decir, superávit procedente de las unidades de gasto. Al igual que dirigir este excedente a los prestatarios ya sean privados o públicos (referido al déficit procedente de las unidades de gasto).

Los argumentos por los que es esencial son los siguientes:

- Diferencia entre inversores y ahorradores. Lo que quiere decir que las unidades de déficit son diferentes a las unidades de superávit.
- Los objetivos de los inversores son distintos a los de los ahorradores. Refiriéndonos a la seguridad, rentabilidad y liquidez.

En resumen, el sistema financiero cumple las siguientes funciones:

1. Percibir el ahorro y dirigirlo hacia la inversión.
2. Impulsar al ahorro.

3. Otorgar a los inversores y ahorradores, productos que cubran sus necesidades y así, conseguir a menor coste una mayor satisfacción.
4. Conseguir estabilidad monetaria.

2.2 TIPOS DE BANCA

Actualmente, en el sector bancario trabajan y se comunican día tras día muchas entidades.

Estas operan para solucionar los múltiples problemas que tengan las empresas o particulares en un determinado momento.

Cada empresa o persona tiene distintas necesidades. Con los bancos pasa lo mismo, es decir, cada banco cuanta con unos productos o funciones diferentes.

De igual forma, cada entidad tiene un personal cualificado y unas condiciones determinadas. Como sabemos, el Banco de España es el encargado de conocer todas las entidades financieras y sus funciones, pero es el Gobierno el que establece los requisitos y normas a cada una de ellas, dependiendo de su oferta.

Dicho esto, los tipos de bancos son:

Bancos en función de la propiedad. En esta división es de relevante importancia el propietario. Depende del propietario el banco va a ser de una forma u otra.

- Bancos Privados. Los bancos privados cuentan con accionistas. Estos pueden ser entidades de carácter privado o personas físicas que aporten una elevada inversión. Es uno de los tipos más famosos. Un ejemplo de banco privado es el banco popular ING direct.

-Banco Público. Este tipo de banco pertenece de forma total al Estado. Son los más reconocidos por los particulares debido a que llevan toda la vida funcionando. Ejemplo de este tipo es el Banco de España.

-Banco Mixto. Estos bancos cuentan con capital público y, por otro lado, capital privado. Consiguen su financiación por el gobierno de España, es decir, este les inyecta capital por medio de FROB (Autoridad de Resolución Ejecutiva, anteriormente conocido como Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria).

Bancos en función de su actividad. Es posible que todos los bancos aparenten ser iguales, pero por medio de la misión sabremos cuál es su objetivo, así como su cartera de clientes.

-Banco Central o Banco Emisor. Es mayormente conocido como “banco de los bancos”.

Se encarga de inspeccionar y dirigir el sistema financiero de todo el país. Además, establece las políticas mediante las monedas, difunde las monedas por todo el país y conserva las reservas de todo el país en óptimo estado.

En España hablaríamos del Banco de España como principal encargado del sistema financiero español, pero verdaderamente es el Banco Central Europeo quien realiza el control exhaustivo.

-Bancos Comerciales. Centrados en el servicio al consumidor. Entre sus funciones se encuentran: conceder créditos, préstamos, realizar depósitos... En otras palabras, estos bancos no son de inversión.

Los bancos comerciales se crearon para evitar atasco en las finanzas. Aunque este fenómeno pertenece o mejor dicho fue creado en Estados Unidos. En Europa se lleva a cabo para una mayor seguridad, aunque no existe una ley que lo exija.

-Bancos de Inversión. Lo componen los productos orientados al futuro. Son tanto para particulares como para empresas. Algunas de sus funciones son: fusiones, adquisiciones...

También dan la posibilidad de compra-venta, incluyendo asesoramiento de calidad para obtener operaciones satisfactorias en el futuro.

-Bancos de Corporativas. La cartera de clientes se centra en las empresas. Estos bancos colaboran con las empresas para desarrollar su actividad. Aquí nos encontramos con: pagarés, pagos e ingresos de cheques, líneas de crédito...

-Bancos de Consumo. En este tipo de banco los clientes habituales son los particulares. Ofrecen: hipotecas, presentación de avales, préstamos personales...

-Cajas de Ahorro. Son entidades sin ánimo de lucro. Existen para aportar una obra social a las empresas y particulares, pero hoy en día apenas quedan.

-Bancos Hipotecarios. Se utilizan principalmente para conceder préstamos para comprar un inmueble. Tenemos que tener en cuenta que este tipo de bancos no suelen estar en España, pero sí, en Estados Unidos.

Bancos de tesorería.

Se centran principalmente en las empresas. Sirven para ayudar o inyectar capital a las empresas y que así puedan seguir en funcionamiento. No cuentan con oficinas de cara al público.

-Entidades de Crédito Oficial. Mediante el instituto de crédito oficial trabajan dentro de España. Su única función empresarial tiene directa relación con el ministerio de economía.

La misión de esta entidad es favorecer el crecimiento y provocar un incremento en la riqueza a nivel nacional, al igual que su organización.

Pretende incrementar toda actividad económica. Tanto para aumentar el turismo como los puestos de trabajo. El encargo de este tipo de trabajo es el ICO (Instituto de Crédito Oficial).

Por último, destacar que todos los tipos de banco tienen establecidas una serie de normas sobre lo que ofertan.

2.3 SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL.

El sistema financiero lo componen:

-Mercados Financieros.

Siendo un mercado financiero (Sevilla, 2012): *“mecanismo electrónico o lugar físico en el que se realizan transacciones con activos financieros”*.

Podemos encontrar a los intermediarios, prestamistas y prestatarios. Aquí es donde se ajustan los precios y se cambian los activos financieros. En una primera premisa no es necesario un lugar determinado para que se produzca este intercambio.

Algunas de las funciones de estos mercados son:

1. Conectar a los vendedores y compradores de los activos financieros.
2. Ajustar tanto en el mercado primario como secundario, el precio.
3. Facilitar liquidez a los activos financieros.
4. Reducción de costes y plazos de intermediarios y transacciones.

Ejemplos de estos mercados: monetario (instrumentos financieros con plazo inferior a 18 meses), de capitales (se negocian acciones con un plazo mayor a 18 meses).

-Intermediarios Financieros.

Definidos como (Rodríguez, 2008): *“el conjunto de instituciones especializadas en la mediación entre los prestamistas y los prestatarios últimos de la economía con el fin de abaratar los costes en la obtención de la financiación y de facilitar la transformación de unos activos en otros, haciéndolos más atractivos para ambos, dicha actividad constituye fondos que se deseen depositar en ellos a los tipos de interés anunciados”*

Desempeñan múltiples funciones: transformar activos (convierten los activos de corto plazo en largo plazo), vigilancia de la información interesante para los ahorradores, servicio de pago, disminuyen los costes de transacción, convertir los activos en liquidez...

Se clasifican en:

-Intermediario financiero bancario. Lo componen cajas de ahorro, cooperativas de crédito, bancos, ICO... y están dirigidos por el Banco de España.

-Intermediario financiero no bancario. Compuesto por sociedades de préstamo y crédito, leasing y factoring, regido por el Banco de España. Por otro lado, compañías aseguradoras supervisadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Por último, las sociedades de inversión controladas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

-Activos Financieros. Los activos financieros son (Rodríguez, 2008) “*activos o instrumentos financieros, a los títulos emitidos por las unidades económicas de gasto, que constituyen un medio de mantener riqueza para quienes lo poseen y un pasivo para quienes lo generan*”

Los activos suponen un derecho para quien los tenga y una obligación para el que los emita. Por ejemplo una cuenta corriente sería un pasivo para quien lo emita y un activo para el particular ingrese dinero en la entidad bancaria.

Las características que presentan los activos son:

- Riesgo. Nos referimos al riesgo a la hora de un incumplimiento del pago por parte del emisor. Esto varía en función de la garantía y solvencia del emisor.

- Rentabilidad. Depende de los intereses que sea capaz de generar un activo.

- Liquidez. Conversión de un activo en dinero de forma rápida y sencilla.

Estos activos se pueden clasificar en reales (generan riqueza material) y financieros (no aumentan la riqueza del país, pero ayudan a movilizar recursos).

2.3.1 SISTEMA BANCARIO.

El sistema bancario está compuesto por las instituciones financieras. Quedan incluidos los bancos privados, comerciales, de negocios o industriales, cajas de ahorro, banca nacional, banco emisor y cooperativas.

Todas ellas tienen como objetivo fomentar el ahorro y aportar seguridad a cualquier movimiento de dinero.

Además, lo componen los activos financieros (que se compran y venden), al igual que los mercados en los que se realiza el intercambio.

Las funciones de este sistema son:

- Eficacia a la hora de asignar los recursos financieros.

- Participar en la estabilidad y desarrollo de la economía (monetaria) del país.

- Impulsar a la inversión y ahorro.

El sistema bancario actual funciona de la siguiente forma:

En primer lugar, destacar que el poder político siempre ha intervenido en el control de la economía. La forma más práctica para llevar este control a cabo es acudir a la oferta y demanda monetaria mediante los bancos centrales.

A través del interés la política monetaria controla la oferta monetaria, es decir, el precio que recibe la banca tradicional de los bancos centrales.

La política monetaria sirve para la subida y bajada de inflación, tipo de cambio... Al igual que podemos afirmar que es un instrumento fundamental para el desarrollo de nuestro país.

Por otro lado, nos encontramos con la banca convencional. Encargada de intervenir entre entidades públicas, particulares y empresas que necesitan financiación.

Existen dos creencias falsas sobre los bancos: 1. Prestan únicamente el dinero que los ahorradores depositan. 2. El banco tiene permiso para prestar dinero no existente, es decir, creado de la nada. En realidad, ¿cómo prestan el dinero?

El banco presta dinero según las reservas adquiridas de los ahorradores. Como los ahorradores no suelen pedir de forma inmediata todo su ahorro dan margen a la entidad para que pueda prestar dinero.

De esta forma, el banco construye una deuda que antes no tenía pero economiza el dinero que tiene.

Siempre teniendo en cuenta, que la banca convencional tiene un límite de deuda regulada por la ley.

2.3.2 ENTIDADES OFICIALES.

Son muchas las entidades que forman el sistema y pueden resumirse en:

1. Banco de España. Es la mayor autoridad bancaria de España.

Intenta fomentar el correcto funcionamiento y estabilidad del sistema. Como sabemos, España se encuentra en la zona euro. Por ello, es el Banco Central Europeo quien cuenta con las competencias necesarias para fijar la política monetaria.

El Banco de España será quien se encargue de ejecutar o llevar a cabo la política establecida por el Banco Central Europeo.

Entre sus funciones encontramos: gestionar de forma correcta las reservas de divisas, fomentar un sistema estable, vigilar la solvencia, hacer circular la moneda, asesorar al Gobierno y facilitar la tesorería referida a los servicios.

2. Entidades de Crédito. El objetivo principal de estas entidades es conseguir dinero público y después utilizarlo para la cesión de créditos.

Aquí encontramos varias, un conjunto serían cajas de ahorro, bancos y cooperativas de crédito (como hemos analizado anteriormente) y por otro lado, el Instituto de Crédito Oficial. Opera como banco público. Siendo entidad de crédito su naturaleza jurídica. Se le considera Agenda Financiera del Estado, contando con patrimonio, recursos y personalidad jurídica propia. Al igual que tiene total libertad para la gestión de sus finalidades.

3. Establecimientos Financieros de Crédito. Son las determinadas instituciones que están autorizadas para llevar a cabo operaciones como la concesión de créditos, factoring, leasing...
4. Entidades de Dinero Electrónico. Son instituciones que se encargan de emitir el dinero electrónico como medio de pago entre empresas diferentes a la entidad que lo emite.
5. Entidades de Pago. Empresas que realizan determinados movimientos de pago como ejecución de pago mediante tarjeta, transferencias, adeudos domiciliados...
6. Fondos de Mercado Monetario. Son los denominados fondos de inversión que se dedican a invertir en valores de renta fija aceptados en mercados secundarios y otros activos que disponen de una mayor liquidez, siendo el plazo de amortización no superable a los dieciocho meses.
7. Intermediarios Financieros. Podemos encontrar las Sociedades de Valores, Sociedades y Fondos de Capital de Riesgo, Sociedades de Garantía Recíproca, Fondos de Totalización de Activos, Instituciones de Inversión Colectiva e Instituciones de Inversión Colectiva Inmobiliaria.
8. Auxiliares Financieros. Utilizados como complemento de los intermediarios financieros. Podemos destacar las agencias de rating, encargadas de calificar la solvencia que poseen los emisores de los activos financieros y las sociedades de tasación, acreditan el valor de los bienes inmuebles.
9. Empresas de seguros y fondos de pensiones. Su principal finalidad es garantizar las coberturas, compensando al asegurado de los perjuicios económicos que puedan surgir respecto a su persona o sus bienes. Por otro lado, los fondos de pensiones buscan complementar el sistema de pensiones público, a través de, el abono de prestaciones económicas a la hora de la jubilación.

2.3.3 BANCO DE ESPAÑA.

El Banco de España es el Banco Central de España. Fue creado en el año 1872 y lo fundó Carlos III. Lo podemos definir como un organismo público encargado de controlar el sistema bancario, al igual que actúa en la definición y ejecución de la política monetaria. Tiene personalidad jurídica propia al ser una entidad de derecho público y además, plena capacidad privada y pública. El banco actuará con autonomía respecto a la Administración General del Estado. Además, supervisa junto al Banco Central Europeo mientras que la Ley de Autonomía del Banco de España lo regula.

Sus funciones son las siguientes desde 1999:

1. Efectuar la política monetaria en la zona euro, siguiendo las normas del Banco Central Europeo.

2. Desempeñar operaciones de cambio de divisas y controlar las reservas de España.
3. Fomentar el correcto funcionamiento del sistema de pagos.
4. Emitir monedas y billetes de forma legal.
5. Circular la moneda metálica.
6. Mantener estable el sistema financiero.
7. Controlar la solvencia y el correcto cumplimiento de la normativa de las entidades de crédito.
8. Acudir al Banco Central Europeo para recoger la información estadística requerida. Al igual que publicar las estadísticas relacionadas con sus funciones.
9. Ayudar con los servicios de Tesorería.
10. Asesorar al Gobierno, realizando informes y estudios que sean beneficiosos y creando regulación para las entidades.
11. Crear circulares monetarias (normas para el ejercicio de sus funciones). Estas serán publicadas en el BOE.
12. Representar a España en organismos, foros económicos, instituciones... en los asuntos relativos a sus funciones.

En cuanto a los servicios que ofrece el banco los podemos enumerar en los siguientes: recogida de billetes y monedas falsos, intercambio de billetes en mal estado, operaciones de cambio de moneda (de peseta al euro), aporte de información de la Central de Información de Riesgos... Por último, nombrar a los órganos rectores: Gobernador (dirige el banco y preside el Consejo de Gobierno y la Comisión ejecutiva), Subgobernador (sustituirá al gobernador en caso de ausencia, vacante o enfermedad), Comisión Ejecutiva (formada por gobernador, subgobernador y dos consejeros) y el Consejo de Gobierno (creado para reuniones de ciertas materias).

3. BANCA ONLINE

3.1 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS.

La banca online conocida como banca electrónica es la posibilidad de realizar transferencias bancarias de forma instantánea, es decir, la prestación de servicios financieros (al cliente) con equipos informáticos que permiten hacer esas transacciones en tiempo real.

Por otro lado, permite la contratación de productos bancarios, abonos, consultas individualizadas y personales sobre los servicios que prestan las entidades...

La banca online es una novedosa modalidad de banca que renueva y actualiza su tradicional concepto por el uso electrónico mediante internet, evitando así la necesidad de acudir a una sucursal física.

En definitiva, es el conjunto de herramientas que brindan las entidades para que los clientes realicen sus operaciones bancarias, mediante el ordenador, usando una conexión a internet. Posibilita a los consumidores hacer operaciones en el espacio virtual.

Destacar que este tipo de banca está operativa para el cliente las 24 horas los 365 días al año. Comparado con la banca tradicional apenas requiere personal y oficinas.

En cuanto a sus características debemos señalar:

1. Competencia. Por medio de las TIC y el uso prolongado de Internet, la banca online cuenta con múltiples oportunidades. De igual forma presenta nuevas creaciones como aplicaciones informáticas, menos barreras de entrada, más competidores...

2. Servicios. Los servicios de la banca online son utilizados por un número cada vez más elevado de usuarios. Los factores que hacen que esto sea así son:

-Red operativa. Da más confianza a los clientes.

-Número de usuarios que utilizan internet en función de la edad.

-Disponer de Internet. La mayoría de los hogares cuenta con una conexión inalámbrica.

3. Usuarios. La mayoría de los usuarios se encuentran en un rango entre 25 y 45 años, siendo los hombres quienes más utilizan los servicios de esta banca online.

4. Funciones. Dentro de los servicios que ofrece la banca online podemos encontrar: consulta de movimientos bancarios y saldo, información para realizar una operación en la oficina o por vía telefónica, consultar información de tipo general, utilización de programas de cálculo y simuladores, comparar divisas, dar de baja un contrato o consultar el mismo para leer las condiciones...

3.2. EVOLUCIÓN

La banca online fue creada en 1995 por Wells Fargo y la pudo lanzar gracias a Banesto y al Banco Central Hispano.

Inicialmente este tipo de banca solo se utilizaba para como medio de consulta. Se centraba en los programas de contabilidad, es decir, daba información sobre cargos, saldo, abonos...

La principal diferencia respecto a Estados Unidos reside en que los servicios son filiales del banco tradicional, por tanto, no son negocios estrictamente creados para la opción virtual.

Centrándonos en España podemos destacar que antiguamente la política de distribución era exclusivamente mono canal, de esta forma la gestión se centraba en una gran red de cajeros automáticos dirigidos a la venta, excluyendo el servicio.

Pero hoy en día y gracias a esta creación de banca online, existen múltiples canales de distribución como: móvil con apps, home banking, electrónica, telefónica...

Desde un primer momento, las entidades españolas tenían como principal objetivo la cercanía al ciudadano. Por ello, España es uno de los países con más bancos de la Unión Europea.

Cuando llegó la crisis a España tuvieron que cerrar una multitud de sucursales, pero para frenar la pérdida de clientes apostaron por la banca online. Según (Herraiz, 2015) *“la irrupción de la banca electrónica a finales de los 90 supuso la creación de entidades financieras independientes que prestan sus servicios de forma exclusiva a través de la red (banca virtual) y a la aparición de servicios online complementarios a la actividad tradicional; de esta manera se convierten en entidades multicanal.”*

Las entidades a partir de este momento tienen que enfrentarse a diversos retos:

1. Ofrecer los mismos servicios y productos mediante todos los canales de distribución. Es una ventaja para la entidad. Por ejemplo, si un cliente requiere información de un producto en la web antes de acudir a la oficina, la entidad puede anticiparse y preparar esa reunión con el cliente (porque ya sabe lo que le interesa).

2. Resolver el conflicto de los distintos precios de los productos.

El principal objetivo es captar el mayor número de clientes posible empleando todos los productos disponibles.

La banca online se encuentra dentro del término conocido como multicanalidad y podemos afirmar que es el que más desarrollo ha obtenido.

Según autores como Sainz, Salvado o Acosta esta banca ha pasado por las siguientes etapas:

- Previo a internet. En esta etapa las operaciones bancarias se realizaban en las sucursales de forma presencial.
- 1997-2001. Comienza a implantarse las tecnologías digitales en el sector bancario. Debido a ello las entidades bancarias quieren tener presencia en internet. Aparición de la banca virtual usando las nuevas tecnologías para captar clientes. Pero este modelo no tuvo el éxito esperado porque los clientes no confían en esas tecnologías.

Un claro ejemplo de este caso es ING Direct (tuvo que abrir oficina física para sobrevivir).

- 2001-2005. Transición del banco. Cambian sus estrategias y la centran en que el cliente empiece a utilizar el canal online.
- 2005 a la actualidad. Con la mejora de internet consiguen asentar la banca online. Otra ayuda a implantar este tipo de banco es que los nacidos en la era digital comienzan a ser clientes de estas entidades bancarias. Por otro lado, el factor tiempo juega a favor de la

banca, es decir, gracias a que los clientes no cuentan con tiempo este servicio les agiliza sus operaciones.

3.3. CLAVES DEL ÉXITO DE LA BANCA ONLINE.

La nueva banca online ha sabido transformar la manera de relacionarse con los clientes, es decir, hablamos de la relación entidad- cliente.

Unos años atrás, los bancos se centraban completamente en ofrecer servicios físicos considerados como clásicos.

Actualmente con la banca online lo que se pretende conseguir es una visión digital, innovadora e tecnológica. Pasamos de productos físicos a aplicaciones creadas para consultar cuentas, realizar transferencias...

La digitalización del sector financiero ha provocado una adaptación a las entidades. Estos cambios son los conocidos como claves del éxito de la banca online y son:

1. Estrategia centrada en el cliente. Mejorar la satisfacción del cliente. Por ello, los nuevos productos y servicios tienen que ser ágiles e inteligentes, diseñados para cumplir necesidades y resolver problemas del cliente.
2. Fidelización. La banca online tiene como principal objetivo la fidelidad del consumidor, dejando atrás la maximización de beneficios. Un 90% de las entidades llevan a cabo esta estrategia.
3. Contenido automatizado y personalizado. El marketing automation (Oliver, 2017) (*“el proceso a través del cual, mediante diferentes plataformas o programas de software, se consiguen automatizar las diferentes fases de mercadotecnia que conforman la finalización de la venta de un producto o servicio de una determinada empresa”*) da la oportunidad a las entidades de proporcionar contenido personalizado, adaptándose a las necesidades y problemas del cliente.

Así consigue un valor añadido con el que no cuenta el tradicional CMS (Content Management System).

La creación de contenido unido a la automatización de cada proceso que ofrecen la personalización del servicio, logra incrementar la captación y conversión de los usuarios en el sector bancario.

4. Eliminación de barreras. La banca online rompe barreras entre departamentos, lo que quiere decir que ha sido capaz de mejorar el sistema organizativo. Fomenta el trabajo en equipo y el conocimiento cruzado para mejorar la rapidez de los procesos de negocio.

5. Tecnologías de Información. Dado que estamos en un mundo en continua evolución, la banca online tiene que adaptarse a los nuevos socios, compras, fusiones... Conocido como proceso de innovación abierta. Consiste en aprovechar el conocimiento de otros y ofrecer información para incrementar la rapidez y agilidad de los procesos.

Un ejemplo de ello es API (Application Programming Interfaces). Busca rapidez a la hora de solucionar problemas y aumentar la calidad de la relación con el cliente.

6. Movilidad y Transparencia. Las entidades bancarias tienen la posibilidad de rediseñar la experiencia de un cliente cuando van a contratar un producto determinado e incluir servicios mediante la digitalización. El proceso habrá que modificarlo para ampliar, integrar y mejorar la satisfacción del usuario y aumentar la rentabilidad y compromiso con el mismo.

Es la digitalización la principal estrategia de diferenciación de la competencia, así fortalece la relación con el cliente y logra un mejor posicionamiento.

3.4 SEGURIDAD EN LA BANCA ONLINE.

La seguridad en la banca online es uno de los temas más relevantes. Las entidades financieras trabajan duro en ello para que la seguridad en las operaciones y confidencialidad de los clientes esté a salvo.

La actuación más común en el acceso a este tipo de banca por los clientes es mediante una web de uso restringido, está protegida generalmente por una clave de usuario y una contraseña que utilizarán para poder acceder al área privada de la web de la entidad.

Además, la banca online cuenta con otro mecanismo de seguridad, la denominada “firma electrónica”. Dependiendo de cuál sea nuestro banco este tipo de mecanismo se usará de una forma u otra, lo más común es que las entidades financieras usen tarjetas de coordenadas, teclados virtuales y otros dispositivos que de forma automática generan claves de un único uso. Todo el conjunto de sistema de firma es similar en cuanto a la utilización para identificar al cliente cuando quiere llevar a cabo alguna operación financiera y cada que intente realizar una operación tiene que introducir la firma. Este sistema de seguridad presenta el problema de ser susceptible ante un ataque o amenaza.

Los programadores de las entidades financieras cuentan con el gran reto de proteger las aplicaciones web. El mayor problema de las aplicaciones lo encontramos porque utilizan “http” para la relación entre cliente y servidor del banco virtual y es que este no llega a ser todo lo seguro que debería. Añadir que encima no posee un mecanismo de seguimiento en la sesión de comunicación entre cliente y servidor. Es por ello que el banco utiliza la firma para imposibilitar un robo o ataque de la sesión de un usuario.

Como hemos dicho anteriormente para validar la aplicación del banco online hay que introducir de manera correcta el usuario y contraseña, así poder acceder a la zona privada. En esta zona nos encontramos con los datos personales del cliente (cuentas, saldo, movimientos...). Por ello, el navegador del cliente obtiene un conjunto de identificadores de sesión y otros datos, sirviendo estos al servidor de la entidad para poder hacer un seguimiento del cliente. Pero este sistema no llega a ser absolutamente seguro, debido a que el seguimiento es vulnerable de ser capturado indirecta o directamente por otros usuarios desconocidos u ajenos, dando lugar a la suplantación de identidad del cliente de la entidad.

Por otro lado, intentan evitar el fraude en la sesión, es decir, conseguir que no utilicen la sesión de otro usuario para llevar a cabo operaciones como compras, transferencias... Aquí el problema no radica en el inicio de la sesión sino a la hora de realizar una operación de riesgo. En estos casos se suele decir que hay más seguridad y por tanto, no supone un peligro para el usuario bancario.

Otro método de validación es la tarjeta de coordenadas, método de seguridad adicional al PIN o contraseña de seguridad para hacer operaciones que contengan contratación de productos o movimientos de los fondos.

Esta tarjeta sirve como un añadido de identificación y es dinámica, lo que quiere decir que es más complicada para los estafadores a la hora de robar las contraseñas.

La Tarjeta de Coordenadas contiene un conjunto de números, organizados en columnas y filas. Depende de cada entidad bancaria el orden de los números será de una manera u otra. Por ejemplo: filas a partir del número 1 y ascendente, y columnas con las letras del abecedario ordenadas de forma alfabética.

Se utiliza cuando se pretende hacer una transferencia de manera segura/ protegida.

Habitualmente utilizada para compras, pago de impuestos, cambio de domicilio... Hoy en día, existen otros mecanismos mucho más seguros. Uno de ellos es el token.

El token de seguridad es un dispositivo electrónico que se le ofrece a un cliente para que le sea más sencilla la identificación. Los tokens electrónicos son de tamaño pequeño y por ello pueden ser llevados hasta en el bolsillo o incluso en el llavero.

Estos son usados para llevar firmas digitales o huellas digitales. Hay algunos que están diseñados para llevar teclados que incluyan el PIN.

Destacar que hay muchos tipos de token. Los OTP (One Time Password) contienen contraseñas dinámicas y los tokens USB que contienen la identidad digital de una persona, certificados y contraseñas.

Por último, tras describir los mecanismos de seguridad de la banca online cabe destacar los tipos de fraudes o ataques contra la seguridad de este tipo de banca.

En primer lugar, nos encontramos con el fraude denominado “phising”. Consiste en el uso de ingeniería social caracterizada por descubrir información personal de forma fraudulenta. La persona que lo realiza se denomina “phiser” y su actuación se basa en hacerse pasar por personal de la empresa y entabla conversación, ya sea por vía mail o telefónica.

En segundo lugar, “malware” es un software cuyo fin es infiltrarse en el sistema de información sin consentimiento. Cuando hablamos de malware nos referimos al término mal utilizado de virus. En definitiva, este tipo de fraude es intrusivo, hostil y molesto.

A modo de conclusión, podemos afirmar que las entidades bancarias tienen que seguir trabajando en la seguridad de la banca online porque las firmas quedan lejos de ser una solución para los posibles ataques informáticos.

3.5. REGULACIÓN BANCA ONLINE

El 14 de septiembre de 2019 entró en vigor la normativa PSD2. Esta normativa está compuesta por una directiva de servicios de pago, constituida por una serie de normas de cumplimiento obligatorio. Modificará la forma en la que el usuario accede a la banca online y además, aporta seguridad a la hora de realizar los pagos mediante Internet.

Cambios producidos por PSD2:

La nueva regulación entró en vigor al mismo tiempo en toda Europa.

Posibilita el acceso a la infraestructura de la banca a terceros y de esta forma, acelera los pagos en Europa. A esto lo conocemos como Open Banking. Pero hay que tener en cuenta que sólo se podrá acceder cuando el usuario haya dado consentimiento.

En caso de que el titular de la cuenta de su consentimiento, tendrán que seguir unas normas los terceros y obtener una licencia para poder prestar los servicios de pago, es decir, para que puedan realizar pagos con el nombre del titular de la cuenta.

Otro cambio o mejor dicho mejora con PSD2 es la seguridad. Consiste en la autorización por parte del usuario titular de la cuenta y posteriores normas para los terceros. Pero también la normativa añade una serie de normas adicionales.

Las nuevas normas para mayor seguridad consisten en la verificación de la autorización para llevar a cabo las compras, al igual que es necesario que se identifique la persona que vaya a realizar la transacción. Podrá hacer mediante una contraseña, número de tarjeta, un mensaje al dispositivo móvil (PIN), operación en una app del banco, huella digital o escaneado del iris.

Por último, hay que tener en cuenta que todos los factores descritos anteriormente son independientes entre ellos.

De esta forma, protege en mayor grado al necesitarse una doble autenticación. Así, podríamos evitar el robo de identidad y posteriormente operaciones bancarias fraudulentas. Por el momento, para entrar en las cuentas bancarias online solo se necesitaba una contraseña y un ID de usuario, pudiéndose ser el NIE o DNI. Normalmente es un conjunto de números. Además, una tarjeta con contraseñas para poder realizar operaciones, que hoy en día solo se usarían para operaciones por teléfono.

Muchos bancos usaban el sistema de identificación biométrica, normalmente en sus aplicaciones. La más usada es la huella digital. Hoy en día, es necesario el teléfono móvil ya sea para recibir mensajes con códigos para realizar operaciones bancarias como para instalar la aplicación del banco correspondiente.

La novedosa normativa PSD2 ha supuesto para muchos bancos un gran reto. Han tenido que adaptarse tomando medidas como introducir una contraseña numérica personal, enviado un mensaje al teléfono móvil con un código.

Con este último código queda suprimida la tarjeta que antes se utilizaba. Ejemplos de bancos que lo han introducido son: Openbank, Banco Santander, Bankia...

Otro ejemplo de banco es ING DIRECT y en este caso, operan mediante las aplicaciones para móvil. La diferencia radica en tener las notificaciones de la aplicación activadas y de esta forma autenticar los pagos que pretenden realizarse. Por lo tanto, no es necesario el código anteriormente descrito.

Para los usuarios la utilización de estos métodos puede ser bastante compleja pero no tiene por qué ser así. Algunas entidades permiten la identificación doble cada 90 días.

Además de esta nueva normativa en el sistema español podemos encontrar:

-Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero. Trata las *“cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación. (BOE de 5 de marzo de 2019).”*

-Circular 2/2019, de 29 de marzo. *“Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. (BOE de 4 de abril de 2019)”*

-Orden de 29 de febrero de 1988 sobre el Sistema Nacional de Compensación Electrónica. Referido a las transferencias, órdenes de pago, cheques de uso específico, pagos disposiciones de efectivo de equipos informáticos...

-Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de *“transparencia y protección del cliente de servicios bancarios”*.

-Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, *“sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras”*

-Circular 1/2018, de 12 de marzo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre *“advertencias relativas a instrumentos financieros”*.

-Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. Teniendo como objeto: *“desarrollar las normas, principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria que se refiera a productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pago, distintos de los instrumentos financieros y servicios de inversión contemplados en la Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión, todo ello de conformidad con lo previsto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios”*.

3.6 MODELOS INTERNACIONALES.

Entidades de Portugal, Andorra, Ecuador, Italia, Alemania o Francia ofrecen un conjunto de bancos digitales mediante aplicaciones. Para captar clientes utilizan promociones comerciales bastante agresivas, la mayoría de estos bancos. Estas promociones constan de una remuneración mayor que la ofrecida por la competencia, menor precios respecto a las hipotecas o poder sacar dinero del cajero sin comisión, es decir, gratis.

Los bancos españoles hacen movimientos idénticos a estos para impulsar los canales digitales, penalizar la utilización de sucursales físicas y disminuir las comisiones en sus cuentas.

El banco digital portugués BIG ofrece un gran depósito con interés del 1% TAE, una cuenta de ahorro remunerada, banca corporativa y servicios de inversión. Todo lo ofrecido está basado en la banca digital y además, pretende suprimir las comisiones.

El cofundador y presidente del Banco Portugués (Viera, 2012) asegura: *“la oferta bancaria está cambiando y se va a acelerar en el futuro”*.

Deutsche Bank líder entidad bancaria también, se ha unido a la banca online. Su estrategia consiste en aumentar en banca minorista con grandes inversiones en canales digitales y disminuyendo la red física.

Para llevarlo a cabo, ha publicado una enorme campaña de comunicación. Contiene una nueva cuenta para aquellos usuarios que lleguen a la entidad mediante la web o aplicación “Cuenta nómina más DB”. Al fin y al cabo, es un producto creado para conseguir nuevos clientes mediante canales digitales.

La principal diferencia con otras entidades radica en sacar efectivo de forma gratuita en cualquier banco.

Respecto al banco francés BNP Paribas (con gran relevancia en el ámbito de banco digital) podemos destacar que abrir una cuenta tiene un coste de 20 euros al año, pero sin necesidad de tener ingresos.

Pretende revolucionar el mercado con un método o mejor expresado modelo de cuenta independiente.

Fue el banco holandés el precursor de suprimir las comisiones apostando por los canales digitales y la reducción de oficinas físicas.

Por otro lado, es remarcable el banco italiano Banco Mediolanum por centrar su actividad únicamente de forma digital.

A continuación, un claro ejemplo del funcionamiento de estos bancos digitales. En este caso, vamos a hablar del N26.

N26 es un banco de origen alemán que tiene su sede en Berlín. Este banco se encuentra entre los mejores bancos digitales actuales y no tiene cuota mensual en su base.

Dentro de este banco puedes escoger entre N26, N26 You y n26 Metal. Las distingue el precio de mantenimiento de la cuenta y los servicios ofrecidos. Pero destacar que todo el control y funcionamiento del banco lo realizas mediante el teléfono móvil por la aplicación.

A pesar de ser un banco online cuenta con los mismos servicios que un banco tradicional, es decir, puedes enviar dinero, hacer pagos, transferencias...

Además, permite sacar dinero en cualquier cajero de forma gratuita.

Mediante la aplicación podrás elegir cuánto dinero quieres gastar a diario o la cantidad máxima de dinero que puedes sacar en el cajero. Puedes modificar el PIN las veces que quieras y habilitar o deshabilitar servicios como pagar en el extranjero u online.

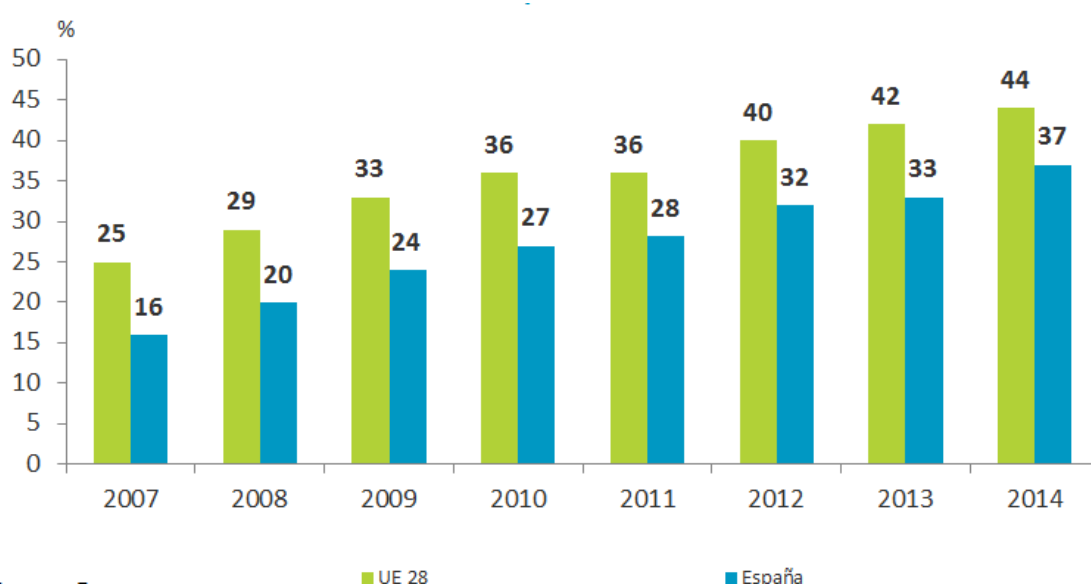
Otra de sus funciones es adquirir las estadísticas de todos tus gastos o clasificar todas las compras realizadas.

Por último, en este gráfico número 1 (Individuos que usan Internet para la banca) podemos observar el uso de internet para banca online, es decir, de la población total de Europa cuántas personas utilizan la banca online.

Aunque el gráfico no está actualizado a día de hoy podemos observar como con el paso de los años hay una evolución bastante considerable.

Con esto podemos afirmar que los usuarios cada vez confían más en la banca online y disfrutan de la comodidad que supone para algunos servicios.

Gráfico nº1: Individuos que usan Internet para la banca



Fuente: Ramírez, J (2015), Eurostat.

4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA BANCA TRADICIONAL Y BANCA ONLINE.

La invasión de la digitalización ha provocado un cambio en empresas y marcas que ofertaban sus productos y servicios de una forma distinta a la online. Podemos afirmar que todo el sector empresarial se ha visto afectado por esta transformación y ha tenido que adaptarse.

Cabe afirmar que esta adaptación a la era digital es una gran oportunidad hasta para los sectores más tradicionales. Uno de estos es la banca. Digamos que el Cloud Computing y el Big Data han permitido que el sector bancario se actualice.

Esto es posible comprobarlo, puesto que con tan solo un clic en el móvil podemos realizar operaciones bancarias como un pago.

A día de hoy, en España, la banca online no deja de aumentar, pero destaca un menor número de clientes que los que utilizan esta banca en Europa.

La banca online presenta múltiples ventajas tanto para la entidad como para el usuario. Y es que eligen esta banca por la comodidad, rapidez y sencillez a la hora de realizar diversas operaciones.

Aun así, podemos observar un elevado número de personas que se resignan a formar parte de estas entidades debido al temor de realizar una transferencia por internet y poder perder su dinero.

Por ello, escoger entre una entidad tradicional y una online es una tarea difícil porque cada vez hay más bancos online.

La banca ha pasado por múltiples cambios a lo largo de los años, pero no se ha paralizado con la digitalización, sino que ha sabido sacar oportunidad que esta proporciona.

Por ello, tenemos que destacar las diferencias entre la banca tradicional y la banca online:

-Posición del cliente. Son muchos los usuarios que han pasado de usar la banca tradicional a usar la banca online.

Digamos que la banca online está ganando terreno y consiguiendo un mayor número de clientes a la vez que cuota de mercado.

Pero centrándonos en la diferencia primordial podemos destacar la cartilla para sacar efectivo (banca tradicional) frente a la no necesidad de acudir a un lugar físico para realizar cualquier transacción, gracias a las tecnologías (banca online).

-Tipos de soporte. En la banca tradicional se requieren sucursales para la relación entidad-cliente, mientras que en el banco online cuentan con un soporte virtual (agiliza los movimientos).

Por otro lado, la banca online está disponible las 24 horas del día mientras que la banca tradicional tiene un horario establecido.

-Empresas Fintech. La banca online ofrece rapidez, comodidad y facilidad, pero la banca tradicional ofrece un trato más especializado.

Con la empresa Fintech se puede cobrar, reclamar y publicar los pagos no realizados en un fichero online de morosidad.

Esta novedad aporta la deuda no financiera en una web pública, es decir, incluye el propósito de reducir la morosidad.

-Acceso. El acceso a la financiación en estos tipos de banca es totalmente distinto. En la banca tradicional tiene que ir a la oficina bancaria correspondiente. En cambio, en la banca online los usuarios hacen solicitudes de préstamo desde su propia Tablet o portátil.

- Historial de cuenta. En la banca online, puedes consultar la cuenta mediante la aplicación del banco desde cualquier dispositivo móvil.

En la banca tradicional, utilizan el cajero para consultar los movimientos o bien con cartilla en la sucursal.

Centrándonos en las ventajas y desventajas podemos señalar lo siguiente:

La banca online ofrece la posibilidad de realizar todas las operaciones/ movimientos desde una Tablet, móvil u ordenador, siendo una forma sencilla, rápida y fácil de hacerlo.

Además, las operaciones pueden realizar cualquier día de la semana y a cualquier hora.

La banca online cuenta con más transparencia y menos letras pequeñas. A la hora de contratar servicios de forma digital, los contratos y condiciones deben ser más concisos y claros que un banco físico, al encontrarse en una página web.

Como el cliente de la banca online no acude a una entidad física ni llama al teléfono bancario, las entidades se ahorran bastante dinero.

Pero la banca online presenta un gran inconveniente, los estafadores. Al no ser un banco oficial los estafadores se aprovechan del poco conocimiento que tienen los usuarios y los derivan a otras páginas webs (no oficiales de bancos).

Es requisito fundamental para la banca online contar con la disposición de un dispositivo móvil, ya sea un móvil, ordenador o tablet.

Por último, destacar la desventaja fundamental de este tipo de banca. Al no haber una interacción con los empleados de la entidad, muchas personas son reacias al uso de la banca online. Es decir, no se fían de la misma y prefieren seguir utilizando la banca tradicional.

Respecto a la banca tradicional propone a sus usuarios depósitos con elevada rentabilidad y después no lo cumplen. Normalmente, las condiciones para los productos de los que disponen son más negociables que en el caso de la banca online.

En este tipo de banca no es necesario utilizar los aparatos digitales (ni informáticos, ni tecnológicos) y encima tienen un trato cercano con el cliente cuando este acude a la sucursal de la entidad.

La banca tradicional pertenece al sector privado y por tanto, tiene fines lucrativos.

Por otro lado, tiene múltiples gastos. En estos no solo se incluyen los de alquiler, servicios públicos, sino que también entran los servicios de limpieza, sueldo de los empleados...

Las cuentas del banco tradicional no ofrecen la mejor oferta a la hora del ahorro del dinero.

Por último, destacar que a la hora de realizar cualquier operación o movimiento es necesario acudir en persona a la sucursal y en el horario establecido por la entidad.

4.1. INFLUENCIA DIGITALIZACIÓN EN LA BANCA.

La banca online ha sido de elevada influencia en el crecimiento del sector bancario al igual que lo ha sido en:

- Nuevas experiencias. La digitalización comenzó siendo sólo teoría y pasó a convertirse en realidad. Los clientes al igual que están acostumbrados a consultar sus mails o redes sociales, lo están para realizar operaciones digitales en las entidades bancarias.

En este nuevo panorama digital, la entidad cuenta con el cliente tradicional y con el cliente digital. Pero a los dos tiene que ofrecerles atención y los mismos productos.

- Fintech. Han conseguido llegar a la entidad financiera gracias al nicho de mercado con mayor demanda tanto de servicios como de clientes.

La banca tradicional ha sido una gran beneficiaria de ello y lo ha utilizado para conocer y mejorar los procesos.

- Cultura interna. En la banca deben producirse cambios en cuanto al modelo operativo y adaptarse con cosas diferentes porque el proceso de digitalización necesita algo más que una página web y una aplicación para el dispositivo móvil.

- Automatización en los procesos. Eliminan los trabajos manuales y repetitivos. Consigue mejorar la productividad y la eficiencia.

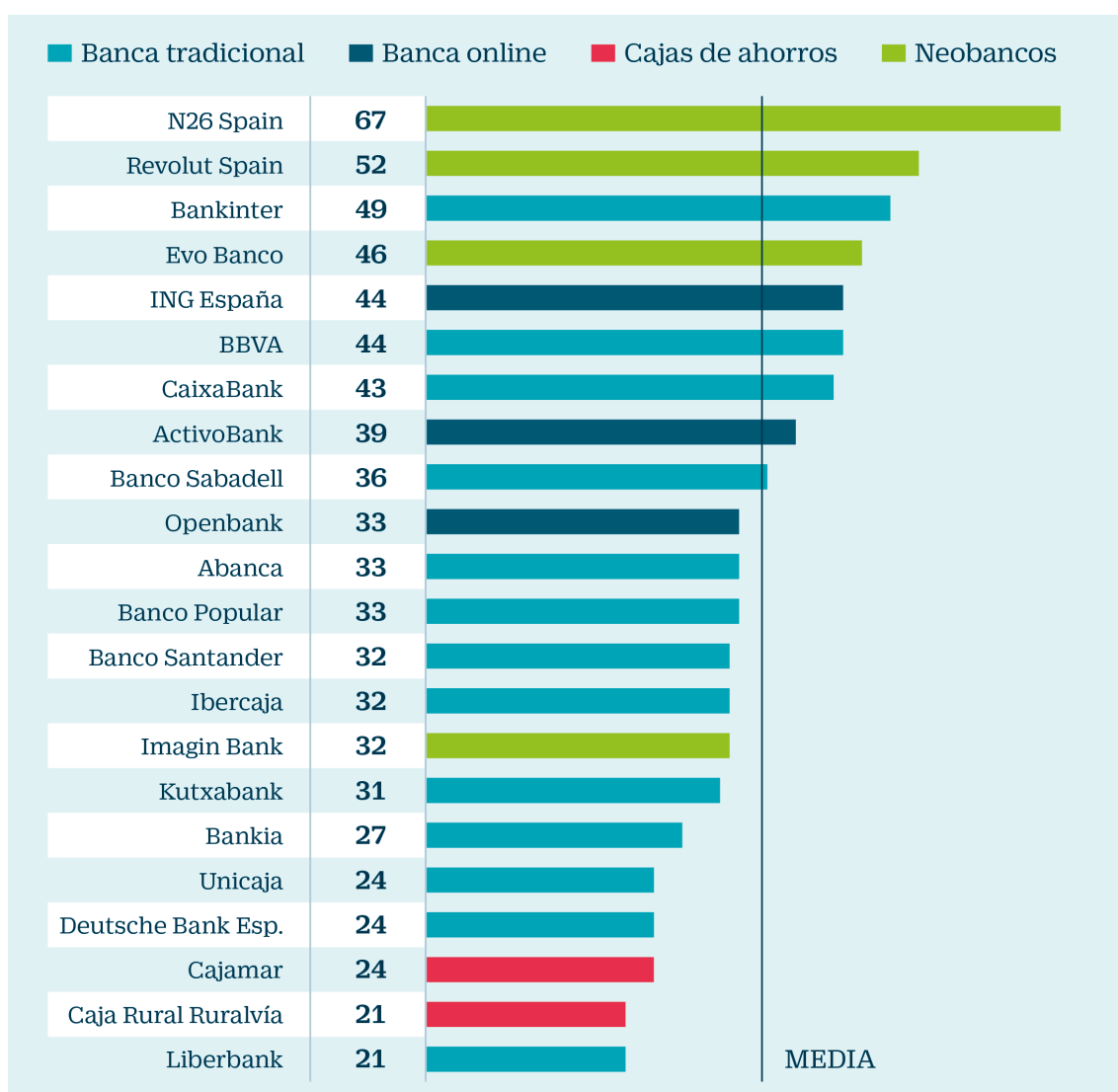
Por otro lado, consigue reducir costes y así logra ampliar los márgenes de beneficio.

- Geografía. Se está llevando a cabo un proceso de transformación a nivel global en el que el objetivo es el usuario final. Pero deben tenerse en cuenta las diferencias geográficas. Es decir, no es la misma velocidad que observamos en el mercado de Francia, como la que podemos ver en Latinoamérica.

En el gráfico número 2 (Clasificación y puntuaciones de uso de los canales digitales en España en 2019) podemos observar los tipos de banca que priman en España. Claramente, destaca muy por encima la banca tradicional frente a la banca online. Los motivos son los explicados anteriormente pero el principal reside en la desconfianza de los clientes a la hora de usar las plataformas digitales, sobre todo en la población anciana. Este grupo de población no está acostumbrada a hacer uso ni de un dispositivo móvil o electrónico ni de Internet. Por eso no son partidarios de usar este método y piensan que es mucho más fácil ser estafado por esta vía mediante los hackers o páginas creadas de forma fraudulenta para aprovecharse. También, hay que destacar que al ser un grupo que desconoce Internet y que por su edad son más vulnerables, suelen ser el centro para sufrir robos, estafas... Además, prefieren el cara a cara donde le expliquen cada operación de manera detallada y en caso de no saber realizarla, se la realice un operario empleado. Digamos que prefieren acudir a la entidad para ver ellos de manera física

lo que pasa con su dinero. Aun así, hay bancos tradicionales que están apostando por el método digital. Un ejemplo de ello es el Banco Santander que cuenta con una aplicación para móvil y una página web para poder realizar las operaciones.

Gráfico nº2: Clasificación y puntuaciones de uso de los canales digitales en España en 2019.

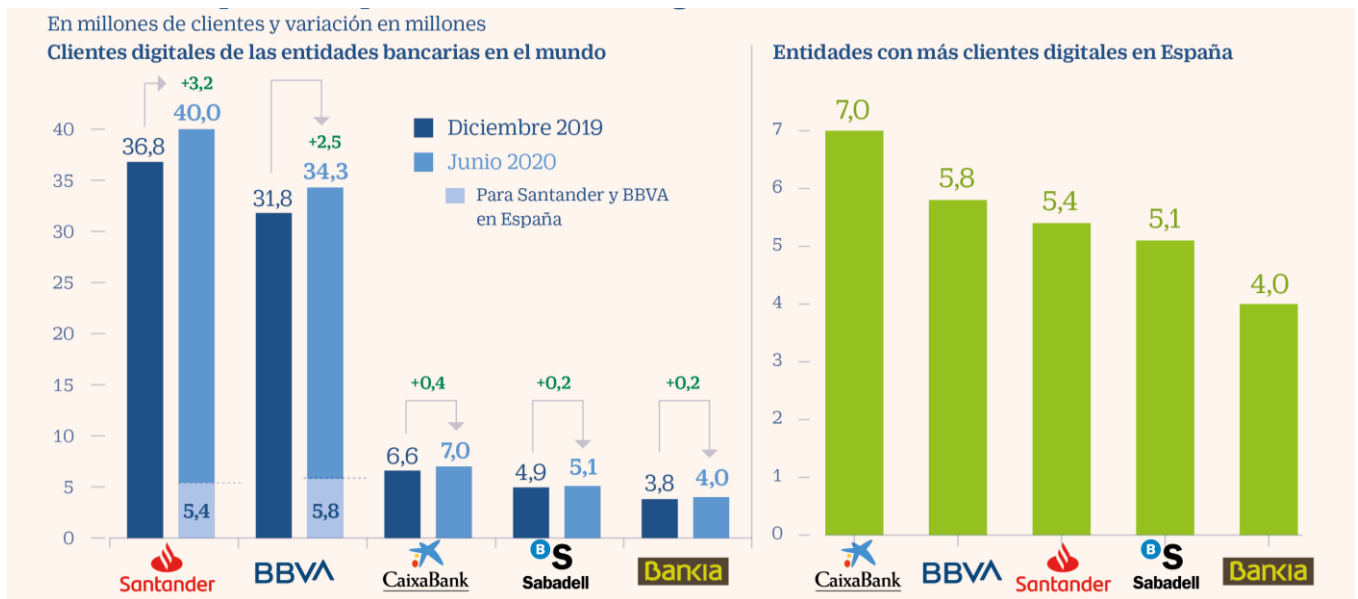


Fuente: Cortinas, A (2019) Cinco Días.

Actualmente, con la pandemia que sufrimos los bancos digitales se han disparado. Motivo es el no poder acudir a la entidad tradicional, es decir, a la sucursal física. Tanto por confinamiento como por miedo al espacio cerrado.

En el gráfico número 3 (Clientes de la banca digital en la época del Covid) se recoge el aumento de los clientes que utilizan la banca online.

Gráfico nº3: Clientes de la banca digital en la época del Covid.



Fuente: Trincado, B (2020) , Cinco Días.

Como podemos ver hace una comparativa entre el mes de diciembre de 2019 y junio de 2020.

En todos los bancos se produce un incremento por pequeño que sea.

En el gráfico de la derecha compara las entidades con más clientes digitales y gana CaixaBank con 7 puntos frente a Bankia con 4.

En definitiva, cada día la banca online es más fuerte y produce una disminución de la banca tradicional hasta que en un futuro desaparezca.

Porque como hemos podido analizar muchas entidades están optando por cerrar sucursales físicas.

5. CONCLUSIONES.

Tras analizar la evolución de la banca en el sistema financiero, pasando de una banca tradicional a una banca online, hemos podido apreciar un acelerado desarrollo de la misma. En un inicio se contemplaba una banca materializada en la que el cliente podía elegir qué tipo de banca era la que más se ajustaba a sus necesidades, es decir, en función de la actividad, inversión, caja de ahorros... La banca tradicional viene dada por el sistema financiero español donde encontramos un mercado financiero (lugar donde realizar intercambios de activos financieros), intermediarios financieros (encargados de intervenir entre prestatario y prestamista) y los activos financieros (instrumentos financieros que serán intercambiados). A su vez, la rige el

Banco de España que es el encargado del correcto funcionamiento del sistema bancario, así como de fomentar la libre circulación de la moneda, sistema de pagos...

La banca tradicional lleva instaurada muchos años en nuestro sistema y por eso presenta múltiples ventajas. Por ejemplo, a la hora de confiar el dinero a un banco es preferible por la población hacerlo mediante un trato personalizado, de ahí que esta sea una principal ventaja.

Otra de ellas es acudir a una sucursal de tu banco para realizar cualquier consulta u operación, en caso de no saber hacerlo, nos podemos encontrar con un empleado que nos ayude a solucionar nuestro problema. También, cuenta con cajeros automáticos para sacar dinero en efectivo las 24 horas del día, pero llega aquí la evolución de la banca porque: ¿cuántas personas a día de hoy llevan dinero en efectivo en sus monederos? Es momento de hablar de la banca online, hace unos años se creó la banca online como una banca de consulta, es decir, para consultar tu saldo, cargos, abonos... Pero actualmente es un tipo de banca que sirve para realizar operaciones bancarias a través de internet. Trae consigo una automatización de las operaciones y consultas que puedan surgir. Además, es un método que está disponible las 24 horas del día de forma sencilla e instantánea. Esto quiere decir que la banca digital no requiere una oficina para atender a sus clientes, ni los clientes tienen que esperar al horario de apertura para realizar transferencias o cualquier otra operación bancaria. Pero entonces si sólo parece tener ventajas ¿qué hace que no todas las personas quieran usar este tipo de banca? La respuesta es sencilla. A pesar de la seguridad que tiene este tipo de banca resulta no ser suficiente. El mecanismo para acceder requiere contraseñas, códigos o huella, pero existen hackers que trabajan por adquirir estas contraseñas y estafar a los clientes. Por otro lado, existe otro impedimento, la edad. Las personas de mayor edad no están acostumbradas a usar Internet entonces es difícil convencerlos de que este mecanismo es mucho más cómodo para ellos. En un primer momento, su pensamiento es yo no sé usar Internet y además no es fiable porque no ves el dinero. Digamos que ir a una oficina en la que tú sacas el dinero que quieres, ingresas el dinero que quieres, etc. no es comparable a hacerlo mediante un dispositivo móvil.

En definitiva, este estudio hace comprender las ventajas y los inconvenientes de cada banca. Además, nos lleva a entender cómo la banca tradicional se ha tenido que adaptar a la era digital gracias al fuerte desarrollo que esta ha tenido. Aun así, como hemos dicho anteriormente la banca tradicional sigue teniendo un papel importante sobre todo para aquellas personas en las que la banca online no entra entre sus posibilidades, mayoritariamente por preferir un trato más especializado (el que da el cara a cara entre empleado y cliente).

No obstante, a medida que pasa el tiempo vamos utilizando más la banca online. Extraño es que una persona no tenga en su móvil la aplicación de su banco ya sea para consultar el saldo en

cuenta, hacer una transferencia o hacer uso de “bizzum”, siendo este una forma de pago instantánea. Por eso, en mi opinión en un futuro la banca tradicional desaparecerá y haremos uso únicamente de la banca digital. Al igual que creo que la moneda física tampoco estará puesto que la mayoría de las personas hacen uso de tarjeta bancaria para pagar o incluso por móvil.

6. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

- Aguilar, S (2020), “Digitalización”, *Asociación Española de la Banca*. Disponible online: <https://www.aebanca.es-digitalización/>
- Barrios, J. (2019), “Qué puede hacer internet por la banca”, *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. BBVA*. Disponible online: <https://www.bbva.com/es/que-puede-hacer-elinternet-de-las-cosas-por-la-banca>
- Benítez, M. (2013). “Funciones del Banco de España”, *Banco de España*. Disponible online: <https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/funcion/Funciones.htm>.
- Benítez, M. (2013). “Establecimientos financieros de crédito” *Banco de España*. Disponible online: <http://www.bde.es/clientebanca/entidades/nopueden/financieros.htm>
- Bueno Campos, E. (2012). *Introducción a la organización de empresas*, Madrid, Udimia.
- Climent, F.J (2006). “La situación de la banca online en España”, *Instituto para la Competitividad Empresarial (ICE)*, pp. 79-86.
- Delgado, S. (2015). “La transformación digital de la banca española”, *Departamento de Investigación del IEB*, pp. 40-43.
- Esteban, T. (2014). “La actualidad económica desde el aula”, *El blog de la economía*. Disponible online: <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/casilher/>
- Figueras, A. (2003). “Sistema Financiero Español”, *Formación y control*, pp. 15-16.
- Francés, I. (2019), *Qué es un banco online*, Madrid, Bnext, p.23.
- García, B. (2015). “Relaciones de la empresa con la banca”, *Gabinete del CEF*, p. 8
- García, C. (2004). “La expansión de la Banca Online en España”, *Instituto para la Competitividad Empresarial (ICE)*, p. 813.
- Herraiz, M.A (2015). *Transformación digital de la banca española*, Madrid, IEB, p.18.
- Larriaga, C. (2015), “Qué es y funciones”, *Instituto de Crédito Oficial (ICO)*. Disponible online: www.ico.es

- Larrouy, D. (2020). “Los bancos extranjeros”, *El Diario*. Disponible online:
https://www.eldiario.es/economia/bancos-extranjeros-sirven-plataformas-digitales-competir-ahorros-espanoles_1_6461355.html
- Lendínez, M. (2018), “Claves de la regulación financiera”, *KPMG*.
- Lendínez, M. (2017), “Fintech, innovación al servicio del cliente”, *KPMG*
- López Pascual, J. (2010), *Gestión Bancaria*, Madrid, MC Graw Hill.
- Manzano, D. (2012), *Guía del Sistema Financiero Español*, Madrid, AFI.
- Miranda, F. (2005), “La Banca por internet en España”, *Instituto de Crédito Oficial (ICO)*. Pp. 14-17.
- Momparler, A. (2007), “El desarrollo de la banca electrónica”, *Universidad de Navarra*.
- Muñoz, F. (2009), “Caracterización de los clientes de la banca electrónica”, *Revista de los estudios empresariales*.
- Oliver Peralta, E. (2017), *Marketing Automation*. Navarra, Genwords, p. 15.
- Roberto Ferrari, (2008), “The 7 habits of highly effective people”, *The Financial Brand*.
- Rodríguez, L. (2008), *Manual del Sistema Financiero Español*, Barcelona, Ariel, p. 7.
- Rodríguez, L y Parejo, J.A (2008), *Manuel Sistema Financiero Español*, Barcelona, Ariel, pp. 18-20.
- Sevilla Arias, A. (2012), *Mercados Financieros*, Madrid, Economipedia, p. 10.
- Segarra, P. (2019). “La evolución de la banca es imparable: más digitalización y menos oficinas”, *20 Minutos*.
- Serrano, P (2015), “The Future of Fintech and Banking”, *Accenture*.
- Suárez Gómez,R. (2013), “La Banca electrónica de España”, *Universidad de Coruña*.
- Trillo, F. (2016), “El paso a paso de la transformación digital en la banca”, *Expansión*. Disponible online:
<https://www.expansion.com/economiadigital/protagonistas/2016/08/14/576432fde5fdeafc408b45b4.html>.
- Valdeolmillos, C. (2019), “PSD2, la normativa que cambiará la banca online y los pagos por Internet”, *Mc Pro*.
- Vílchez, F. (2019), “5 ventajas de la digitalización en el sector bancario”, *Vector ITC*.