



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

### **“Disrupción de las nuevas tecnologías en sector bancario; retos y oportunidades”**

Autor

Víctor García Forga

Director

Prof. Dr. Eduardo Bandrés Moliné

Facultad de Economía y Empresa  
2018

**Autor del Trabajo:** Víctor García Forga.

**Director del Trabajo:** Eduardo Bandrés Moliné.

**Título del Trabajo:** Disrupción de las nuevas tecnologías en sector bancario; retos y oportunidades. / *Disruption of new technologies in the banking sector; challenges and opportunities.*

**Titulación:** Administración y Dirección de Empresas.

**Resumen:** Las nuevas tecnologías han llegado para quedarse. Vivimos en un mundo cambiante en el que la digitalización ha pasado a formar parte de nuestras vidas. En este Trabajo, se pretende analizar cuál es la repercusión que tiene sobre el sector bancario español la disrupción de la tecnología en su modelo de negocio, examinando cual había sido el modelo de negocio bancario hasta antes de la crisis. Una vez contextualizado, se realiza una evaluación de cómo ha variado la rentabilidad bancaria desde distintos puntos de vista, de cómo se ha adaptado el marco regulatorio a este proceso de digitalización y por último cual es la hoja de ruta a seguir por las entidades de crédito españolas ante el reto que se les plantea.

**Abstract:** *New technologies are here to stay. We live in a changing world in which digitization has become part of our lives. In this Project, i try to analyze what is the impact on the Spanish banking sector, the disruption of technology in its business model, examining what had been the banking business model until before the crisis. Once contextualized, an assessment is made of how bank profitability has varied from different points of view, how the regulatory framework has been adapted to this digitization process and finally which is the roadmap to be followed by spanish credit institutions before the challenge that is posed.*

# ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO .....	1
2. OBJETIVOS Y APLICACIONES DEL TRABAJO .....	1
3. CONTENIDO DEL TRABAJO FIN DE GRADO.....	1
CAPÍTULO II. IMPACTO DE LA CRISIS EN EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL .....	2
1. ORIGEN DE LOS CONFLICTOS .....	3
A) Política monetaria expansiva en los años previos a la crisis. ....	3
B) Veloz crecimiento del endeudamiento:.....	4
C) Cuantiosas tasas de crecimiento crediticio:.....	4
D) La burbuja inmobiliaria: .....	4
E) Excesiva contratación de sucursales y empleados:.....	5
CAPÍTULO III. SITUACIÓN DE LA BANCA DIEZ AÑOS DESPUES DE LA CRSIS .....	6
1. MOMENTO DE TRASICIÓN TECNOLÓGICO.....	6
2. ESTUDIO DE LA RENTABILIDAD BANCARIA .....	7
CAPÍTULO IV. LA EVOLUCIÓN DE LA REGULACIÓN, RETOS Y OPORTUNIDADES.....	11
1. JUSTIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN .....	11
2. ACCESO A LA ACTIVIDAD BANCARIA .....	13
3. RÉGIMEN TRANSFRONTERIZO.....	14
4. LA OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR: REGULACIÓN PSD2.....	16
5. RETO DE LA REGULACIÓN DIGITAL.....	17
CAPÍTULO V. LA TRANSFORMACIÓN DE LA BANCA; OPORTUNIDAD DE UN NUEVO MODELO DE NEGOCIO .....	18
1. HOJA DE RUTA DE LA COMISIÓN EUROPEA PARA LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA .....	19
2. LA NUEVA COMPETENCIA PARA LA BANCA .....	19
3. COMPARATIVA DE LOS PRODUCTOS BANCARIOS Y LOS FINTECH.....	20
4. LAS FINTECH EN LA ESTRUCTURA BANCARIA.....	24
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	25
CAPÍTULO VII. BIBLIOGRAFÍA.....	28

## **ABREVIATURAS:**

**CE: Comisión Europea**

**UE: Unión Europea**

**BE: Banco de España**

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS:**

GRÁFICO 1. 2.1 Evolución de la red de sucursales en España.....	5
GRÁFICO 2. 3.2 Ratio de eficiencia.....	8
GRÁFICO 3. 3.3 Margen de intereses sobre activos totales.....	9
GRÁFICO 4. 3.4 Ingresos netos por comisiones sobre activos totales.....	10

## **ÍNDICE DE TABLAS:**

TABLA 1. 3.1 Rentabilidad en % sobre recursos propios 2008-2017.....	7
TABLA 2. 5.3 Comparativa de los productos bancarios frente a los Fintech.....	23

# **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.**

## **1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO**

En el año 2008 tuvo lugar la gran crisis financiera que azotó a todo el mundo durante los últimos diez años y cuyas secuelas, aún hoy, se siguen padeciendo. Las consecuencias de esta crisis han afectado al normal funcionamiento de todo un sector vinculado al negocio bancario, cambiando la concepción que hasta la fecha los bancos tenían como modelo de negocio. A este acontecimiento hay que añadirle la disrupción digital en la vida de la sociedad, y en consecuencia, en el sistema productivo de la banca.

Este cambio de negocio merece un análisis para determinar cuál es la nueva banca ante la que nos encontramos y cuáles son los retos y oportunidades que debe afrontar para adaptarse a este nuevo mundo.

## **2. OBJETIVOS Y APLICACIONES DEL TRABAJO**

De este modo, el objetivo de este Trabajo de Fin de Grado (en adelante, Trabajo) es el de analizar cuál es la trayectoria de modelo de negocio que ha llevado la banca durante los años previos a la crisis, para un posterior análisis de cuál es la situación de la banca en la actualidad, intentando identificar hacia dónde ha enfocado su sistema de negocio.

A continuación se pretende identificar cuáles son los retos a los que tiene que hacer frente ante la amenaza de nuevos competidores en el medio digital, así como las oportunidades que tiene en este ámbito.

## **3. CONTENIDO DEL TRABAJO FIN DE GRADO**

El Trabajo comienza con una breve presentación de cuál fue la consecuencia de la dura crisis financiera del 2008 en el sistema financiero español, así como los antecedentes de la banca española que propiciaron la profunda recesión en la que se vio inmerso el sistema financiero de España.

A continuación, se hace un análisis de cómo desarrolla la banca su modelo de negocio diez años después de la crisis, haciendo una evaluación de rentabilidades y de los diferentes medios por los cuales obtiene ingresos en comparativa con dos países de la

zona euro; Alemana e Italia, tratando de identificar el cambio al modelo tecnológico que ha sufrido el sector.

En siguiente lugar se muestra cual ha sido la regulación en lo referente a las entidades de crédito, para una posterior identificación de los retos a los que se debe hacer frente en este marco regulatorio tan complejo y extenso.

Por último, una vez llegados a este punto, se realiza un análisis de los nuevos competidores que han surgido a raíz de las nuevas tecnologías, haciendo una comparativa de los productos ofrecidos por los bancos y los productos ofrecidos por sus competidores, mostrando ventajas de unos y de otros.

Como conclusión se presentan los resultados más importantes que se han extraído a lo largo de la elaboración de este trabajo.

Respecto a las fuentes utilizadas para la realización del Trabajo, recurrí a mi tutor, el Dr en Economía Eduardo Bandrés. El me facilitó como fuente principal de información, el observatorio Digital de FUNCAS, dedicado a la investigación económica y social formando parte de la fundación de la Obra Social de CECA, siendo una institución de carácter privado cuya labor es la promoción activa de estudios e investigaciones económicas y sociales. De esta fundación, obtuve multitud de informes los cuales cito en la bibliografía. Además de seguir sus indicaciones, también me ha sido de gran utilidad la asistencia al curso impartido en la semana del 25/06/2018 al 29/06/2018 en Santander titulado “La Economía Española frente al reto medioambiental y digital” celebrado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo junto con la fundación FUNCAS.

## **CAPÍTULO II. IMPACTO DE LA CRISIS EN EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL**

Diez años después de la crisis financiera del 2008, podemos sacar muchas conclusiones al respecto. Si bien es cierto que el sector bancario español afrontó la primera fase de la crisis a base de una elevada eficiencia, rentabilidad y reducida morosidad, el conjunto de los excesos aglutinados del pasado traducidos en elevadas tasas de crecimiento de

créditos dirigidos al ladrillo, junto con la dureza de la crisis en nuestro país, han hecho que se genere un ecosistema de desconfianza en la solidez del sector bancario español<sup>1</sup>.

En este punto voy a tratar de analizar cuáles fueron los orígenes de los problemas, así como de detallar los desafíos a los que la banca debe hacer frente para recuperar su solidez y el normal funcionamiento.

## **1. ORIGEN DE LOS CONFLICTOS**

Los obstáculos a los que se enfrenta el sector bancario español tienen su principio en las inestabilidades acumuladas en el periodo previo de expansión económica. Estas inestabilidades se encuentran en la unión de cinco perturbaciones: superávit de liquidez a la que los bancos españoles tenían disposición en los mercados internacionales en un ámbito de reducidos tipos; raudo crecimiento de endeudamiento; despunte del crédito bancario respecto del crecimiento del PIB; exceso de prestación crediticia al sector de la construcción, alimentándose la bomba del ladrillo; exceso de contratación de empleados y de oficinas.

### **A) Política monetaria expansiva en los años previos a la crisis.**

Entre los economistas existe bastante conformidad en que en los primeros años del siglo XXI, había un exceso de liquidez en los mercados internacionales combinado con una política monetaria expansiva, dando lugar a una situación de tipos de interés reales negativos en algunos países de la zona euro. En una circunstancia como esta, la disposición a endeudarse aumenta debido a la facilidad de acceso al crédito por parte de los agentes económicos.

Concretando en la economía española, la adopción del euro supuso una situación de intensa reducción de tipos y de tasa de inflación, lo que se tradujo en unos tipos de interés reales negativos en los años 2002-2006.

Al situarse este tipo de interés por debajo de cero, conllevó una reducción del coste de la inversión, favoreciendo un apalancamiento financiero. Si a esta situación le sumamos el exceso de demanda de activos inmobiliarios alimentados por la burbuja del ladrillo, tenemos en la economía española una situación de inestabilidad incontrolable.

---

<sup>1</sup> MAUDOS, J. (2012)

### **B) Veloz crecimiento del endeudamiento:**

En un ambiente expansivo como el citado con anterioridad, se produjo la situación ideal para que la economía española aumentara su tasa de endeudamiento por encima de los niveles que hasta la fecha se habían registrado. Esta necesidad de financiación por parte de la economía española, supuso un cuantioso déficit de la balanza por cuenta corriente así como una posición financiera neta negativa, que alcanzó en 2009 un 89% del PIB.

El aumento de endeudamiento de la economía española se produjo por el acceso a financiación en los mercados internacionales, reflejándose en el incremento de deuda externa acumulada. A pesar de que a finales del siglo XX España se encontraba con niveles de deuda privada por debajo de la media de la Unión Europea (en adelante UE), el periodo de expansión supuso un exceso de endeudamiento, llegándose a alcanzar unos niveles del 225% del PIB.

Puesto que las empresas españolas dependían del sistema bancario para su financiación, el gran ritmo de aumento de inversión empresarial se produjo gracias al exceso de crédito al que la banca tuvo acceso en los mercados mayoristas. Es por ello que la banca tuvo que incrementar su nivel de endeudamiento externo.

### **C) Cuantiosas tasas de crecimiento crediticio:**

Durante los primeros siete años del siglo XXI, la concesión de créditos al sector privado creció a mayor ritmo de lo que crecía el PIB, situándose en tasas muy superiores a la eurozona. Si comparamos estos incrementos de créditos con el resto de Europa, solo Irlanda supera a la banca española. Así pues, mientras Europa mantenía una tasa de crecimiento crediticia del 7,4%, España creció un 17,8% anual, situándose muy lejos de valores como los de Alemania (1,1%), Italia (7,8%) o Francia (7,9%)<sup>2</sup>.

### **D) La burbuja inmobiliaria:**

Una de las mayores preocupaciones a la que los bancos españoles tuvieron que hacer frente guarda relación con el deterioro de su cartera crediticia ligada al sector del ladrillo, junto con la gestión de un alto número de activos inmobiliarios presentes en sus balances debido a la elevada tasa de morosidad al estallar la burbuja inmobiliaria.

Como se ha mencionado con anterioridad, una combinación de exceso de liquidez junto con tipos de interés tan bajos, propulsó al sector de la construcción al desarrollo de la

---

<sup>2</sup> MAUDOS, J. (2012)

burbuja inmobiliaria gestada durante los años previos a la crisis, la cual supuso un exceso de endeudamiento por parte de promotoras y particulares quienes acudían a bancos a solicitar préstamos. Al estallar la burbuja, gran parte de estas deudas bancarias nunca llegarían a cobrarse, llegándose a unas tasas de morosidad muy elevadas en España.

#### E) Excesiva contratación de sucursales y empleados:

Durante estos años de “bonanza” en la banca española donde el negocio del crédito parecía un negocio garantizado, el sector bancario español decidió apostar por ello, realizando una fuerte inversión en apertura de nuevas sucursales de las cajas de ahorro y de contratación de nuevos empleados para poder hacer frente a tan alta demanda de crédito privado. Si bien es cierto que en las cajas y cooperativas de crédito la red de sucursales aumentó un 30%, los bancos la redujeron un 1,5%. Si hablamos de contratación de empleo los bancos la redujeron un 6% y las cajas de ahorro aumentaron un 32%.

Este escenario de aumento de capacidad instalada en España, es completamente diferente al que se produjo en la UE. Mientras que en España aumentó la red de oficinas en torno al 17%, en la euro zona este porcentaje se redujo en un 13%. A partir de 2008 comenzó una política de ajuste a través de la desaparición de cajas de ahorro y sucursales<sup>3</sup>.

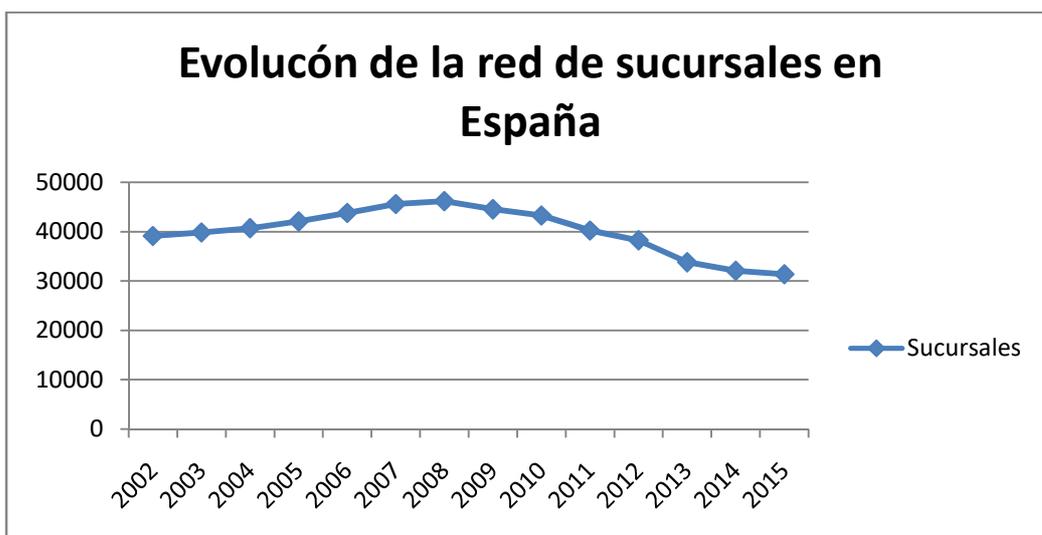


GRÁFICO 1. 2.1 Evolución de la red de sucursales en España

(Fuente de elaboración propia con datos del BE)

<sup>3</sup> MAUDOS, J. (2012) y Banco de España (2017)

## **CAPÍTULO III. SITUACIÓN DE LA BANCA DIEZ AÑOS DESPUES DE LA CRISIS**

Diez años a posteriori de la crisis del sector financiero<sup>4</sup>, hay señales de que el sector bancario a nivel europeo ha visto mejorada su solvencia, teniendo presente en algunas circunstancias dudas en cuanto a la calidad de ciertos activos presentes en sus balances. Además, el sector financiero se encuentra con una serie de retos de gran relevancia en el tema de la rentabilidad y eficiencia. Haciendo una comparativa de los bancos españoles con respecto a los europeos, España se encuentra con unos niveles de rentabilidad bancaria un poco por encima de la media de Europa, si bien es cierto que en cuanto a solvencia se encuentra por debajo de la media. Es ahí donde cobra vital importancia la digitalización del sector bancario. En un escenario donde la política monetaria ultra-expansiva de los últimos años ha llevado al agotamiento de esta, y por consiguiente dejando muy próximos a cero los tipos de interés, los bancos han de actualizarse o morir. La tecnología es la salida para reconducir el negocio bancario hacia un negocio que sea capaz de ofrecer más servicios, de mayor calidad y a un menor coste, con el objetivo de paliar esa pérdida de rentabilidad a base de mejora en otros aspectos del negocio. En este sentido, trataré de analizar la situación bancaria en la que se encuentran las entidades españolas para hacer frente al reto digital con respecto a sus competidores europeos.

### **1. MOMENTO DE TRASICIÓN TECNOLÓGICO**

Nos encontramos en un momento de transformación del sector bancario a nivel mundial, en concreto una transformación hacia una banca tecnológica. Este proceso de transformación conlleva una serie de desafíos para la banca europea. Cumpliéndose diez años de la mayor crisis financiera, conviene preguntarse qué evolución ha habido en esta industria.

El conjunto de la eurozona ha pasado por momentos complicados para el sector bancario. La crisis de la deuda soberana producida en los años 2012 y 2013 supuso una segunda recesión que desencadenó situaciones de inestabilidad financiera vividas durante los años más duros de la crisis. Dos años después de este episodio, la posición mejoró de manera sustancial, haciendo divisar la luz al final del túnel para las entidades

---

<sup>4</sup> CARBÓ VALVERDE, S. y RODRIGUEZ FERNANDEZ, F. (2018)

financieras. En la actualidad, la asignatura pendiente que tienen los bancos españoles está ligada al saneamiento de sus balances, ya que sigue creando cierta desconfianza entre los inversores. Otro aspecto muy relevante, hace referencia a la dificultad de obtener una buena rentabilidad con los dos obstáculos a los que se enfrenta: los bajos tipos de interés y la imposición regulatoria.

Como respuesta a estos contratiempos, la banca europea ha optado por una estrategia de política de reducción de costes y de concentración.

La principal novedad en motivo de transparencia, hace referencia a los test de estrés de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), los cuales mostrarán sus resultados a partir de noviembre de este año. En este nuevo escenario, la banca española parte con ventaja tras el gran esfuerzo realizado durante los últimos años<sup>5</sup>. Pero lo interesante es saber cómo se encuentra la rentabilidad del sector bancario español diez años después de la crisis.

## 2. ESTUDIO DE LA RENTABILIDAD BANCARIA

Para analizar esta rentabilidad, me ayudo de unos datos recogidos por la Consolidated Banking Data (Banco Central Europeo en adelante BCE) y elaboración propia<sup>6</sup>.

	<b>Alemania</b>	<b>España</b>	<b>Italia</b>
<b>2017</b>	1,01	3,92	4,56
<b>2016</b>	1,09	4,54	-0,93
<b>2015</b>	1,06	4,95	2,65
<b>2014</b>	3,63	7,04	-0,19
<b>2013</b>	3,44	7,02	-5,06
<b>2012</b>	2,79	-14,64	0,47
<b>2011</b>	5,50	4,10	-4,34
<b>2010</b>	4,40	9,13	3,84
<b>2009</b>	-2,17	8,89	3,97
<b>2008</b>	-9,78	12,36	4,90

TABLA 1. 3.1 Rentabilidad **en %** sobre recursos propios 2008-2017

(Fuente de elaboración propia con datos del BCE)

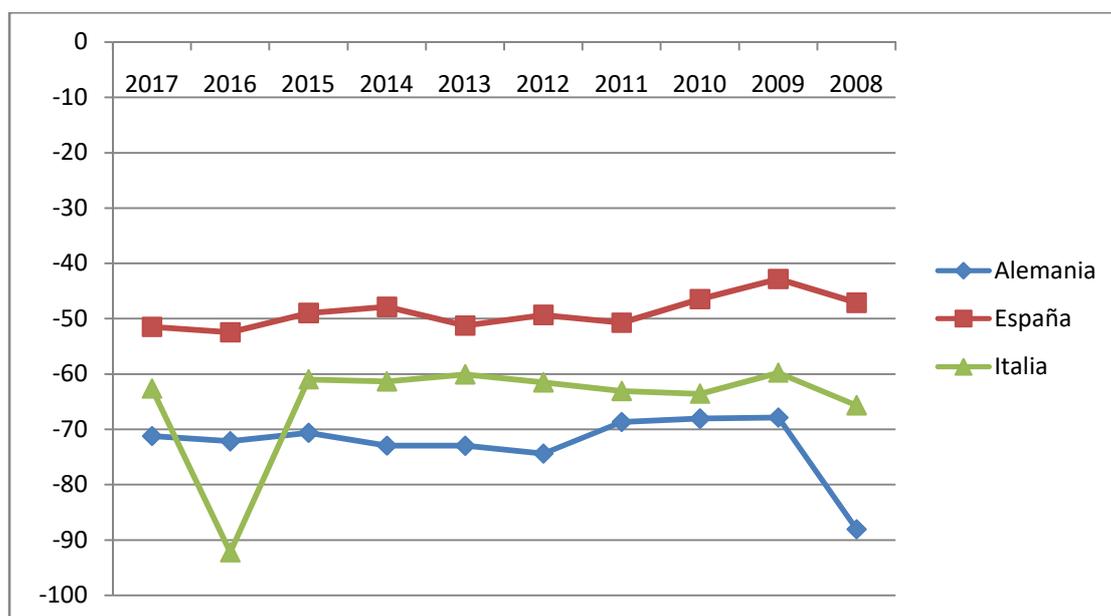
<sup>5</sup> Autoridad Bancaria Europea. (2017)

<sup>6</sup> Banco Central Europeo. (2017)

En este cuadro se muestra la rentabilidad media de cada año sobre recursos propios en el periodo de 2008-2017. Estos datos revelan que en el periodo anterior a la crisis, la banca tenía unos valores óptimos de crecimiento en el valor de mercado. Las tasas de rentabilidad para la banca europea en los años previos a la crisis, no se asemejan a los que se cotejan a día de hoy, ya que factores como el tipo de interés, el nuevo marco regulatorio, la aparición de nuevos competidores (Big-tech), la tecnología y los precios, hacen que sea imposible. En este aspecto, el sector bancario español se encuentra en la media de la eurozona, situándose por debajo de Italia pero por encima de Alemania.

Como respuesta a esta baja rentabilidad, el sector bancario ha tratado de mejorarla mediante una severa reducción de costes. Por un lado, la reducción de costes asociados al coste laboral, y por otro lado, mediante la mejora de la productividad, haciendo que ciertos procesos sean más eficientes gracias a la digitalización bancaria.

En la siguiente tabla se muestra cual es la evolución del ratio de eficiencia para España Alemania e Italia. Para ello es necesaria realizar el cociente entre costes de explotación y margen bruto.



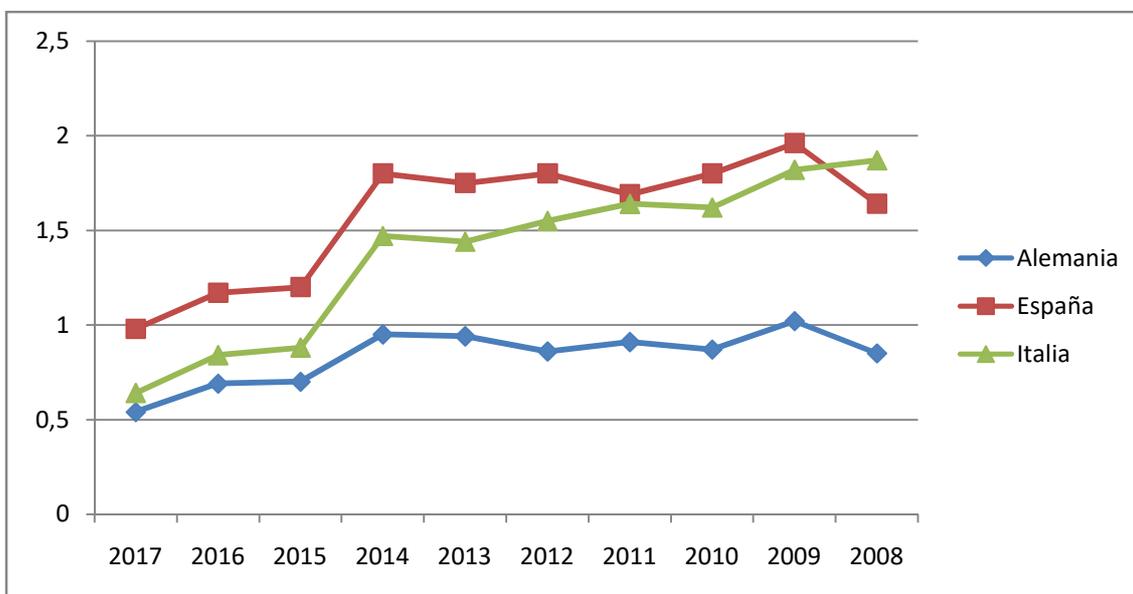
**GRÁFICO 2. 3.2 Ratio de eficiencia**

(Fuente de elaboración propia con datos del BCE)

Se puede observar que en los años donde mayor esfuerzo se ha necesitado por parte de los países es cuando mejor es el ratio de eficiencia. En 2008, España se situaba como la mejor en ratio de eficiencia, ocurriendo lo mismo en el año 2017, con un -51,76%,

situándose muy por encima de Alemania, cuya eficiencia es del orden del  $-71,70\%$ <sup>7</sup>. En general, atendiendo a que la reordenación de redes y reducción de costes laborales ya ha sido muy agresiva en todos estos países, parece ser que el único pilar sobre el que se puede sustentar la mejora de eficiencia viene de la mano de la digitalización, lo que podría significar reducir aún más los costes en comparación a los ingresos.

Otro factor relevante para el negocio bancario guarda estrecha relación con los tipos de interés. Lo cierto es que aunque la previsión de inflación sea creciente, los tipos de interés reales son negativos. Las políticas monetarias ultra-expansivas han tenido como consecuencia unos valores de tipos de interés bajos nunca vistos. Para los bancos significa que su medio más básico de obtención de ingresos está muy debilitado. Su actividad se basa en la de generar rentabilidad mediante la prestación de fondos a un coste mayor del coste de obtención de los mismos. En el siguiente gráfico se muestra cual es la evolución del margen de intereses sobre los activos totales para los mismos tres países. Se puede observar como su progreso ha sido a la baja, aunque no de manera constante en el periodo de 2008 al 2014. En los últimos años es cierto que ha aumentado ligeramente, pero sigue estando en niveles muy lejanos a los valores anteriores a la crisis. Cabe destacar que el sistema bancario español marca en el periodo 2017 el mayor valor con un  $0,98\%$ , por encima de Italia ( $0,64\%$ ) y Alemania ( $0,54\%$ ).

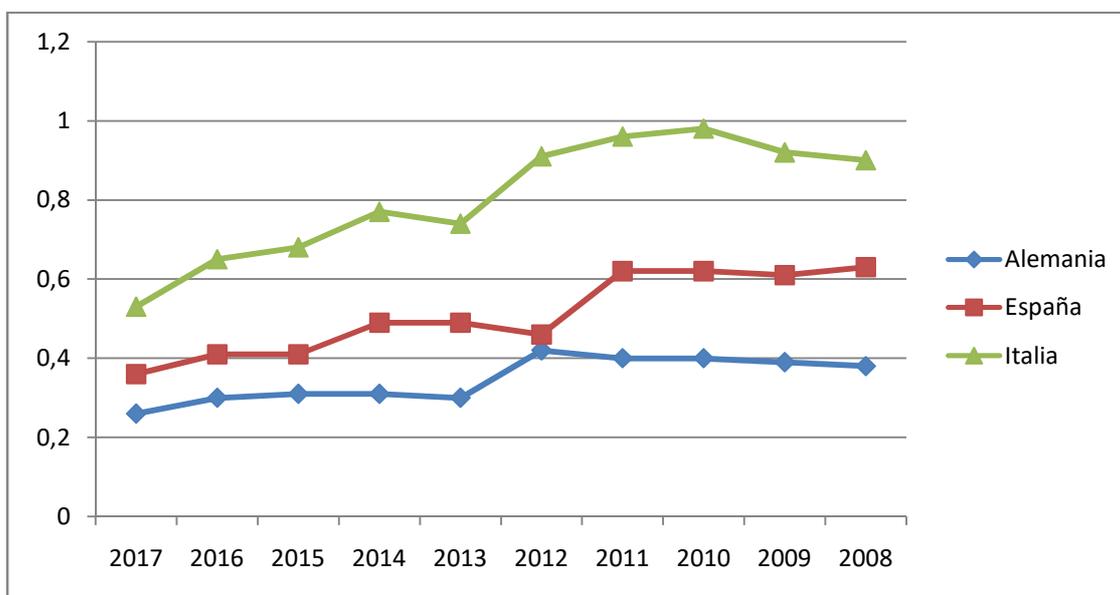


**GRÁFICO 3. 3.3 Margen de intereses sobre activos totales**

(Fuente de elaboración propia con datos del BCE)

<sup>7</sup> CARBÓ VALVERDE, S. y RODRIGUEZ FERNANDEZ, F. (2018)

Por último, es interesante analizar cómo ha evolucionado otra importante fuente de ingresos para los bancos en los años de crisis y que parece cobrará mucha importancia en los años venideros: el ingreso por comisiones. Para ello en el siguiente gráfico se muestra cuales han sido los ingresos netos por comisiones entre los activos totales. Como se puede apreciar, no siguen una tendencia clara a lo largo del periodo analizado, aunque es cierto que en los años más duros de la crisis aumentaron como forma alternativa de negocio ante la necesidad de obtención de ingresos para los bancos, y se cree que para los próximos años aumente en mayor medida, buscando dar un servicio especializado a costa de generar ingresos con comisiones. Se puede observar que Italia es el país con un mayor ingreso por comisiones (0,53%) por encima de España (0,36 %) y de Alemania (0,26%).<sup>8</sup>



**GRÁFICO 4. 3.4 Ingresos netos por comisiones sobre activos totales**

(Fuente de elaboración propia con datos del BCE)

En definitiva, la conclusión que se obtiene es que la actividad bancaria ha sufrido profundos cambios en su concepto de negocio. La banca que basaba sus ingresos en la concesión de préstamos a un alto tipo de interés ya no existe y posiblemente no exista más. La transformación va dirigida hacia un servicio más profesionalizado y más

<sup>8</sup> CARBÓ VALVERDE, S. y RODRIGUEZ FERNANDEZ, F. (2018)

productivo para mejorar sus resultados a través del cobro de comisiones y de la mejora de la productividad.

## **CAPÍTULO IV. LA EVOLUCIÓN DE LA REGULACIÓN, RETOS Y OPORTUNIDADES.**

En el siguiente apartado de este trabajo se va a tratar de ofrecer una panorámica general de cómo la digitalización condiciona toda la situación actual de regulación bancaria y plantear los principales retos a los que las entidades bancarias van a tener que enfrentarse en los próximos años.

### **1. JUSTIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN**

Dado que ya hemos avanzado que va a haber retos, lo primero es empezar justificando el por qué tiene que haber una regulación del sistema bancario.

Como todos sabemos, las entidades de crédito llevan a cabo tres procesos clave para la actividad económica. Son aquellos que permiten canalizar el excedente de fondos en mandos de los agentes ahorradores, es decir, de aquellos agentes que quieren realizar alguna inversión o que quieren adquirir algún bien o desarrollar una actividad. Además, tienen un papel muy relevante en todos los sistemas de pago, tanto mayoristas como minoristas, los cuales desempeñan una labor fundamental a la hora de transmitir la política monetaria.

Este sector, que es tan relevante para el conjunto de la economía, presenta una fragilidad inherente al tipo de actividad que realiza, la cual se caracteriza por un elevado nivel de apalancamiento y por la transformación de plazos (que consiste en que mientras la mayor parte de los fondos -pasivos de las entidades de crédito- son a muy corto plazo o incluso a la vista, los préstamos que se conceden son, generalmente, a medio/largo plazo)

Estas circunstancias hacen que el buen funcionamiento de las entidades sea fuertemente dependiente de la confianza de los diferentes agentes que se interrelacionan con ellas. Por ejemplo, si los ahorradores perdiesen la confianza en una entidad y pensasen que pueden llegar a perder el dinero que tienen depositado en ellas, correrían a retirar los fondos que tienen en esa entidad, lo cual generaría necesidades de liquidez enormes en periodos relativamente breves, conduciendo a la insolvencia de la entidad.

Adicionalmente a esto, tenemos que tener en cuenta que en el negocio bancario nos encontramos con los tres fallos de mercado de la teoría económica clásica; asimetría de la información, free-riders y externalidades negativas.

En primer lugar, asimetría de la información. La asimetría de la información se observa en que diferentes agentes económicos que tienen contacto con las entidades de crédito no cuentan con la información necesaria y los medios para evaluar realmente su solidez. Esto puede llevar en caso de cualquier rumor o situación de incertidumbre a que un elevado número de depositantes retiren los fondos de una entidad que puede suponer un pánico de depositantes.

En segundo lugar, tenemos un problema de free-riders masivo, puesto que la práctica totalidad de la gente ante la falta de información y capacidad técnica para conocer la solvencia de una entidad optan por no realizar ninguna comprobación y confiar en que se trata de entidades solventes bajo la premisa de que si hubiera algún problema el mercado ya lo habría interceptado<sup>9</sup>.

De hecho, si se preguntara a aquellas personas que tienen ciertos conocimientos de económica si antes de depositar su dinero en una entidad de crédito han realizado algún análisis de la entidad con la profundidad suficiente sobre la seguridad del dinero que van a depositar, la respuesta en la mayoría de ellas sería negativa. Es decir, casi todos confiamos en que si hay algún problema el mercado ya nos habría alertado.

El último fallo de mercado son las externalidades negativas. En caso de quiebra de una entidad de crédito, hay una serie de importantes efectos negativos en el resto de la economía. Obviamente primero los depositantes pueden perder los fondos depositados. A continuación puede haber un efecto contagio con otras entidades que agrave el problema. Y por último no siempre es posible que toda la actividad que llevaba una entidad de crédito quebrada sea plenamente absorbida por las entidades supervivientes.

Como resumen a todo lo anterior la relevancia que el sector bancario tiene para el resto de la actividad económica, justifica que esté sometida a una regulación más exigente que el resto de sectores de la sociedad.

Esta regulación abarca tres campos claramente diferenciados. Por un lado los requerimientos de la estructura y la organización de las entidades bancarias, dirigida a fomentar un buen desarrollo de la acción de la entidad, persiguiendo garantizar una

---

<sup>9</sup> DEPRÉS,M (2018). y VILLEGAS,R (2018)

adecuada solvencia desarrollando su actividad en circunstancias normales. Por otro lado están los requerimientos de solvencia que persiguen que las situaciones de tensión de la economía no pongan en peligro la viabilidad de una entidad. Y por último, hay un marco para hacer frente a aquellas situaciones en que las entidades han dejado de ser viables.

Antes de explicar cada uno de estos campos, podemos apuntar ya el primer reto que van a tener que afrontar las entidades de crédito; conocer y cumplir toda esa nueva regulación. Para ello hoy en día, las entidades tienen que destinar una cantidad muy importante de recursos. Además, aquellos otros agentes vinculados con el sector bancario, tienen problemas para conocer y comprender y evaluar las implicaciones que la normativa tiene sobre el sector.

Hay dos características en esta regulación, que hacen que simplemente el conocerla ya sea un reto. Y es la complejidad y el estado de cambio continuo. Por lo que respecta a la primera de estas características, hay que apuntar que el mundo bancario es un mundo de complejidad creciente, si bien esto no es gratuito, sino que es consecuencia de la propia complejidad que tiene hoy en día el negocio bancario, los crecientes retos en la estabilidad financiera y las lecciones que hemos aprendido de la última crisis bancaria, la cual nos ha demostrado que los sistemas están cada vez más interrelacionados, haciendo también más complejo la regulación.

Si solo se tratase de una regulación compleja pero estable, permitiría a las entidades adecuarse a las mismas de manera relativamente sencilla, y no supondría un reto continuo el adaptarse a las últimas regulaciones aprobadas. Sin embargo al igual que la complejidad de la regulación es consecuencia del tipo de negocio que es el negocio bancario, este estado continuo de cambio en la regulación es consecuencia también del imparable proceso de innovación a nivel mundial, lo cual supone una evolución también constante en las entidades y una evolución constante de la regulación.

## **2. ACCESO A LA ACTIVIDAD BANCARIA**

Apuntado ya este primer reto de conocer y cumplir de manera actualizada la regulación, es importante conocer que requisitos se pide a una entidad para acceder a la actividad y con qué requisitos se puede desarrollar la misma. Hay una serie de peculiaridades que obligan a regularlo de forma especial. La primera consecuencia de esta necesidad de regulación especial es que la actividad bancaria o más concretamente la captación de

depósitos del público es una actividad reservada. Se necesita una autorización administrativa para realizarla. Por esta complejidad del sector bancario no todo el mundo puede tener un banco. Hay dos formas de acceder con carácter general al negocio bancario que sería crear un banco nuevo, una caja o una cooperativa de crédito, o bien adquirir una participación en una entidad existente. Es por ello que hay que regular esas dos vías, tanto la creación como la adquisición de una participación significativa. En ambos casos los procedimientos que hay establecidos para las dos situaciones buscan que la entidad cuente con mecanismos para su gestión solvente.

### **3. RÉGIMEN TRANSFRONTERIZO**

Además hay un régimen de actuación transfronteriza que lo que hace es regular con qué condiciones una entidad que ha sido autorizada fuera de nuestras fronteras puede actuar en España y viceversa. Las condiciones son muy distintas si estamos dentro de la UE a si estamos operando con terceros países, porque dentro de la UE tenemos los principios de libre circulación de capitales y de libre prestaciones de servicios, incluyendo servicios financieros también, y la plasmación de todo esto es que dentro de la UE opera lo que se conoce como el pasaporte comunitario, que permite a las entidades de crédito de la UE operar en cualquier otro país de la unión sin la necesidad de ninguna autorización adicional. Algo curioso a señalar, es un nuevo reto al que tienen que hacer frente los bancos desde el Brexit. Como consecuencia del Brexit, el Reino Unido va a dejar de formar parte de la UE y por lo tanto los bancos de este país van a dejar de contar con el pasaporte comunitario para operar en el resto de Europa, y los bancos europeos van a dejar de contar con el pasaporte comunitario para acceder al Reino Unido. Una vez se tienen acceso al desarrollo de actividad hay una serie de normas que indican cómo desarrollar la actividad. Dentro de la extensa normativa en este ámbito destacan tres: gobierno interno y corporativo, contabilidad y protección a la clientela.

Comenzando por el gobierno interno y corporativo, hay que señalar que además de la regulación existente en las normas mercantiles, tienen unas normas especiales por la complejidad del sector y por el papel tan importante que desempeña en la sociedad. Es por ello que se les exige un control mucho más exhaustivo de gestión de riesgo del que se pide en otros sectores. La crisis financiera señaló la necesidad de reforzar todas estas obligaciones de gobierno corporativo. Un caso que se desarrollo mucho durante la crisis son las obligaciones en materia de remuneración. Lo que se vio durante la crisis es que el sistema de remuneraciones de los directivos de las entidades de crédito podían

generar incentivos perversos, ya que un sistema de remuneraciones con un componente muy alto de retribución variable y vinculados a corto plazo, podía generar que los directivos asumieran muchos riesgos a corto plazo para poder obtener un bonus muy elevado a corto plazo y de manera rápida pero a costa de poner en peligro la viabilidad futura de la entidad.

El segundo elemento a mencionar es el régimen contable, en concreto todas las normas contables que regulan como se registran los fondos y los préstamos. La concesión de préstamos es una actividad que puede realizar cualquier empresa, pero para las entidades de crédito es su actividad principal, y es por ello que tiene que haber unas normas especiales que indiquen como una entidad de crédito tiene que registrar esos préstamos y sobre todo como tiene que medir y contabilizar el deterioro. Este régimen ha cambiado recientemente con la entrada del IFRS9, que es el estándar internacional en materia de registro contable de los préstamos. También se conoce como el modelo de pérdida esperada, y lo que hace es obligar a las entidades a registrar no solo el deterioro que hay ya en el préstamo sino también el que espera que se obtenga en el futuro.

El último bloque a destacar es el de la protección al cliente. Existen una serie de normas de protección al consumidor que sirven para cualquier sector, pero de nuevo esta complejidad de la que sea hecho mención anteriormente obliga a que se preste mayor regulación. En muchos casos los clientes no son capaces de valorar los riesgos a los que se exponen cuando contratan un producto o un servicio financiero. A raíz de la crisis se han producido de nuevo cambios en este elemento. En los años anteriores a la crisis se produjeron algunos de malas prácticas en la comercialización de productos financieros. Un caso muy conocido es el de las participaciones preferentes. Aunque las participaciones preferentes eran productos híbridos con cierta complejidad y con cierto nivel de riesgo, en ocasiones los clientes lo pudieron confundir con depósitos bancarios, siendo incapaces de comprender los riesgos a los que se estaban sometiendo ni capaces de conocer si esos productos eran los que se adaptaban a sus necesidades financieras. Como consecuencia de estas enseñanzas a nivel no solo nacional sino también internacional, se ha reforzado de manera sustancial las obligaciones de transparencia de los bancos cuando se relacionan con sus clientes. De hecho aún está evolucionando más esta regulación con la nueva MIFID II, la cual habla de comercialización de servicios financieros y que en España está a esperas de entrar en vigor.

#### **4. LA OPORTUNIDAD PARA EL SECTOR: REGULACIÓN PSD2**

La conocida como Directiva PSD2<sup>10</sup> es la nueva normativa en lo referente a servicios de pago digitales y está en el punto de mira de todos, ya que se va a convertir en la ley del mercado de servicios de pago. El cambio de la Directiva PSD a la nueva PSD2 supone la extinción de la normativa de servicios de pago vigente hasta la fecha sin llegarse a cumplir diez años de su entrada en vigor.

Tal y como se expone en el artículo “Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech”, la revisión del marco jurídico en el ámbito de de servicios de pago ha planteado grandes desafíos desde el punto de vista normativo. Entre los sectores a los que afecta se encuentran los pagos vía internet, los pagos con tarjeta y los pagos móviles<sup>11</sup>.

La PSD2 busca multitud de objetivos, siendo el primordial perseguir una adaptación del marco jurídico a nivel europeo a la actual realidad de los servicios de pago, en los cuales el uso de herramientas tecnológicas es esencial, teniendo presente el surgimiento de nuevos proveedores de estos servicios. A nivel europeo se pretende que la nueva normativa de servicios de pago no suponga un escollo ni para la aparición de nuevos competidores en este segmento ni para el gran proceso de innovación que está sufriendo, pero además se apunta a un escenario en el que los usuarios de este servicio no vean vulnerada su seguridad ante el uso de los servicios de pago.

La entrada en vigor de la PSD2<sup>12</sup> coincide con la aplicación efectiva de la nueva normativa relativa a la protección y la libre circulación de datos de los clientes. Las novedades que presenta el nuevo Reglamento Europeo modifican de manera sustancial los requisitos para la prestación del consentimiento y cesión de datos para su tratamiento, teniendo gran repercusión en la aplicación de la PSD2 a favor de los nuevos prestadores de servicios.

Ambas normativas conformarán el terreno de actuación para la competencia entre los bancos y nuevos proveedores de servicios de pago. El objetivo esencial de esta pelea en la que participan Fintech y Bigtech será por un lado, captar los ingresos derivados de la prestación del servicio de pago y por otro lado, hacerse con los datos de los usuarios de estos servicios.

---

<sup>10</sup> Directiva 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de Noviembre de 2015.

<sup>11</sup> URÍA, F. (2018)

<sup>12</sup> KPMG y FUNCAS (2017)

## 5. RETO DE LA REGULACIÓN DIGITAL

Sin duda las nuevas tecnologías presentan grandes oportunidades para el sector bancario, ya que permiten acceder a nuevos canales de distribución como por ejemplo la banca móvil, permiten acceder a nuevos servicios financieros como por ejemplo los pagos instantáneos de móvil a móvil, y permiten con todo esto llegar a nuevos clientes o prestar mejor servicio a los clientes que ya tienen. Además permite una reducción de costes, consiguiendo una mayor eficiencia a raíz de esas nuevas tecnologías. Pero todo esto conlleva una serie de amenazas. La primera es que atraídos por estas nuevas oportunidades de negocio nacen nuevos competidores. Aquí es donde entran en escena las Fintech (según el Observatorio Digital de Funcas con KPMG, actividades financieras que utilizan las nuevas tecnologías digitales de la información y comunicación para mejorar su eficiencia en la prestación de servicios financieros). Ejemplos típicos serían los comparadores financieros, las APP de crowdfunding o de préstamos pre-concedidos. El último informe del Observatorio Digital de Funcas, apunta a que la mitad de los préstamos procedentes de las Fintech son servicios bancarios tradicionales, dándonos una idea del potencial de disrupción que tienen estos nuevos operadores dentro del negocio de banca tradicional<sup>13</sup>.

Sin embargo este último informe también señala que el modelo más extendido no es un modelo de competición sino un modelo de cooperación, permitiendo a la Fintech crecer al abrigo de una entidad ya establecida y solvente con una amplia cartera de clientes, y a la entidad le permite beneficiarse de esa innovación. Esta asociación permite hacer frente al nuevo competidor que realmente teme la banca, las Bigtech (Amazon, Facebook, Google y sus semejantes asiáticos)<sup>14</sup>. Estas empresas tienen los medios y los incentivos para dar el salto al negocio financiero. Este no es el único reto al que tienen que hacer frente los bancos en este escenario de nuevas tecnologías, también hay una serie de nuevos riesgos.

Uno de los mayores riesgos guarda relación con la ciberseguridad, la posibilidad de recibir ataques informáticos. La ciberseguridad se ha convertido en elemento a analizar por parte de las entidades y de los supervisores como consecuencia del conocido riesgo operacional. En la práctica puede tener graves consecuencias. Un ataque de cierta magnitud podría minar la confianza de los clientes en esa entidad, afectando a la

---

<sup>13</sup> Observatorio Digital de Funcas

<sup>14</sup> BBVA, Finance Global Summit (2018)

estabilidad de la entidad y como consecuencia al sector. Para hacer frente a todos estos riesgos, los bancos han tenido que destinar una gran partida de recursos, contando con buenos procedimientos de gestión interna de todos estos riesgos.

Este entorno tecnológico supone no solo un reto para la banca, sino también para los reguladores y supervisores. La aparición de estos nuevos riesgos y de estos nuevos modelos de negocio obliga necesariamente a plantearse si el marco actual es el óptimo para este nuevo entorno y si es necesario modificar algo, cómo se podría mejorar. En este sentido, a nivel no solo nacional sino también europeo, hay distintas iniciativas atacando distintos de los nuevos frentes que se abren a raíz de erupción de las nuevas tecnologías. Planteándose el reto de crear un marco que permita desarrollar nuevas iniciativas y que hagan más eficiente el sistema financiero pero sin menoscabar el objetivo fundamental de la regulación que es el de la estabilidad financiera.

## **CAPÍTULO V. LA TRANSFORMACIÓN DE LA BANCA; OPORTUNIDAD DE UN NUEVO MODELO DE NEGOCIO**

La evolución de la banca va encaminada hacia un proceso de inclusión tecnológico en sus procesos. Esta evolución digital ofrece a la banca española la oportunidad de mejorar su eficiencia y rentabilidad sin olvidar la aparición de nuevos competidores en el mercado en el que operan.

Si nos basamos en los datos analizados en el apartado de rentabilidad del sector bancario, es posible pensar que los bancos deberían profundizar en ese proceso de reestructuración y hacer especial hincapié en el proceso digital. En este sentido hay dos opiniones al respecto que se han generalizado. Por un lado, un mercado eminentemente digital no solo depende de que exista, sino también de que se vaya a utilizar. Si bien es cierto que muchos clientes han adoptado el uso digital para su servicio bancario, hay una enorme proporción de clientes que no se han llegado a adaptar. Por otro lado la adopción de una banca digital supone un cambio en la percepción de la banca como tal, adoptándose una nueva función de transformación. En la concepción tradicional, la labor de intermediación la realizan los agentes que modifican la liquidez, los plazos y el riesgo. En el banco tradicional esas actividades se hacen con los depósitos y fondos, personal y capital físico. Lo que distingue a la banca digital, es que incluye en su función de transformación la información. Esto supone un cambio de trato con el

cliente, ofreciendo un entorno de interacción con la información del cliente. En la banca europea supone con la nueva normativa de protección de datos, la opción de intercambiar datos de clientes con competidores. Esta nueva banca, tiene su efectividad en el uso del *big data*<sup>15</sup>, ya que mediante la recopilación masiva de datos, son capaces de ofrecer servicios muy personalizados y adaptados al perfil de cada uno.

## **1. HOJA DE RUTA DE LA COMISIÓN EUROPEA PARA LA DIGITALIZACIÓN BANCARIA**

La Comisión Europea (en adelante, CE) ha mostrado su interés por promover la digitalización del sector bancario. A principios de año publicó una hoja de ruta para incentivar la transformación digital de la banca. Entre otros incluye la creación de un laboratorio Fintech a nivel europeo para ayudar a la comunicación público-privada, el reconocimiento de mejores hábitos de actuación en lugares de prueba regulatorios Sandboxes<sup>16</sup> y algunas normas para ayudar al sector financiero a adoptar la tecnología en su modelo de funcionamiento. Con la ayuda de este plan de acción, la CE alega que el sector financiero europeo estará mejor constituido, proporcionara mayor seguridad y será de mas fácil acceso<sup>17</sup>. Aparte de esto, prevé que el sector bancario llegue a realizar uso de la última tecnología al respecto (Blockchain), fortaleciendo así la resistencia ante posibles ataques cibernéticos beneficiando a usuarios, bancos e inversores.

Otro dato importante que se detalla en el plan de acción de la CE, es una propuesta para hacer un correcto uso y regulación del sistema de financiación crowdfunding. Según datos del Cambridge Center for Alternative Finance (CCAF), es un tema poco avanzado en Europa, situándose muy por detrás de potencias como el mercado norteamericano o el asiático.<sup>18</sup>

## **2. LA NUEVA COMPETENCIA PARA LA BANCA**

En este escenario digital, los bancos tradicionales han de competir contra nuevos actores, los cuales tienen la ventaja de la tecnología. Por un lado las Fintech y por otro lado las Bigtech (Amazon, Google, Facebook...). Cada día aparecen nuevas Fintech en el sector financiero, las cuales dan un empujón hacia la transformación del sector.

---

<sup>15</sup> FUNCAS, (2017)

<sup>16</sup> Sandbox protege en tiempo real los servidores de datos y hace de control preventivo de la ejecución de código fuente, datos o contenido, evitando unos cambios que podrían ser perjudiciales.

<sup>17</sup> Comisión Europea, (2018)

<sup>18</sup> ALOIS, J.D. (2017)

Aunque muchas startups ligadas a este negocio se encuentran muy condicionadas, hay otras que se están consolidando como una fuerte alternativa a la banca tradicional. Algunos ejemplos reales de Fintech de éxito son Revolut, N26 y Monzo, las cuales logran llegar a más de 7000 clientes al día en toda Europa.<sup>19</sup>

Es cierto que estas cifras no suponen un gran escollo para la banca, pero queda patente la tendencia de la sociedad hacia un servicio plenamente digital, suponiendo un fuerte desafío para el sector bancario. Ante este desafío, los bancos han optado por una fuerte estrategia de integración en sus activos de algunas de estas Fintech. Los bancos tienen la cartera de clientes que las Fintech no tienen, y las Fintech tienen la tecnología digital que los bancos tanto persiguen. Es por ello que la banca ha tratado de comprar alguna de estas startups o bien ha optado por utilizar las técnicas digitales que usan.

Entre otras innovaciones, destacan los cajeros contactless<sup>20</sup>, aplicaciones para realizar transferencias con app de mensajería, apertura de cuentas online o la creación del primer banco móvil español. Aun realizándose tantos esfuerzos por digitalizar el sector, existen algunas Fintech con tecnologías blockchain las cuales suponen una disminución de los precios y comisiones financieros debido a la supresión de una enorme parte del coste de intermediación, traduciéndose en mayor competencia y mayor grado de satisfacción de los clientes.

### **3. COMPARATIVA DE LOS PRODUCTOS BANCARIOS Y LOS FINTECH**

Dentro del sector bancario, se puede decir que existen distintos segmentos de negocio: banca privada, banca minorista, banca de empresa y banca corporativa. Sin embargo, dentro de las Fintech, su estrategia de negocio suele ser de un solo producto enfocada a un único segmento de clientes.

Según la conexión con la banca clásica, las empresas Fintech se puede diferenciar en:

- Competidoras: se trata de una competencia directa con los bancos ofreciendo productos sustitutivos si bien es cierto que en determinadas ocasiones ofrecen productos nuevos que la banca tradicional no ofrece.
- Colaborativas: realizan una labor de cooperación con la banca mediante el soporte de alguno de sus procesos.

---

<sup>19</sup> KPMG, FUNCAS (2018)

<sup>20</sup> Tecnología que permite realizar pagos con tarjeta a través de comunicación NFC.

- Complementarias: son las que ofrecen un producto sustitutivo o innovador atendiendo a un segmento de clientes que se encontraba poco explotado por la banca debido a su baja rentabilidad o por el alto riesgo que conllevaba.

En el siguiente cuadro se muestra una comparativa de los productos que ofrece la banca con respecto a sus competidores Fintech, clasificándolos en productos de financiación, productos de ahorro e inversión, transferencias, tarjetas y cuentas, según la Asociación Española de Fintech e Insurtech<sup>21</sup>:

	<b>Bancos</b>	<b>Fintech</b>
<b>Hipotecas</b>	Los bancos tienen actualmente una clara estrategia de abaratamiento de sus hipotecas con el objetivo de conseguir mayor volumen de crédito. Todo ello teniendo en cuenta los tipos de interés tan bajos que se cotejan a día de hoy.	En España aun no existe ninguna que ofrezca este producto. Pero se habla de las hipotecas GAFAs, concedidas por Big-tech. Con precios diferentes para cada cliente en base al riesgo valorando sus hábitos de consumo y sus formas de pago mediante el Big data. Aún así, existen Fintech que comparan ofertas de bancos distintos.
<b>Préstamos al consumo</b>	Con la poca rentabilidad que ofrecen las hipotecas, los bancos han apostado por el crédito al consumo. El año pasado, el saldo de financiación al consumo (42,412 millones €) superó al de las hipotecas (36,505 millones €). Para hacer atractivo este producto, la banca ha disminuido los tipos de esos préstamos, aunque están próximos al 10%, y ha disminuido los requisitos para adquirirlos. El tiempo que necesita un banco para conceder el	Ofrecen su dinero a empresas y particulares que lo requieran con unos tipos poco usuales que pueden superar el 2000% TAE o a unos tipos de interés más normales dependiendo de su clasificación. En el segmento de clientes donde mejor se ha adaptado es en aquel en el que la banca no ha querido incurrir por su riesgo y poca rentabilidad, llegándose a conceder créditos a clientes en la ficha de morosos, eso sí, a un tipo muy elevado. En algunos casos se conceden créditos a

<sup>21</sup> KPMG y FUNCAS (2018)

	crédito esta en torno a la semana o dos semanas.	un TAE del 0% con el objetivo de aumentar la cartera de clientes, con un periodo de devolución menor a un mes. En menos de 48 horas se hace efectivo el crédito.
<b>Depósitos</b>	Ofrecen unos depósitos muy poco atractivos con un rendimiento que oscila entre el 0,10% y el 0,40 % TAE en el mejor de los casos. Pese a ello, el ahorrador español opta por este tipo de producto.	Pese a que no ofrecen este tipo de productos en territorio nacional, basan su estrategia en depósitos online en bancos extranjeros mucho más competitivos que los españoles, ofreciendo rentabilidades muy por encima de las de los depósitos clásicos bancarios.
<b>Fondos de inversión</b>	En la banca tradicional, se ha tendido a clasificar a los clientes en función de su nivel patrimonial. En esta clasificación, se ha ofrecido productos de inversión así como un asesor financiero para grandes patrimonios, suponiendo un trato con mejores condiciones para esos clientes. Además de las comisiones de gestión, cobran las conocidas como comisiones de retrocesión (por distribuir el fondo), que están en torno al 1%. En total, las comisiones bancarias por la gestión de fondos son del 3%.	En cambio las Fintech ponen a disposición del cliente todos sus productos de inversión independientemente de su nivel económico o social, llegando a un mayor número de inversores. Estas plataformas de inversión, gestionan la mejor opción para sus clientes a través de un análisis detallado mediante la utilización de robo advisors, quienes gestionan de forma automática las carteras de inversión. Con este tipo de gestión, se atrae a un público poco formado en materia financiera. Las comisiones que cobran los robo advisors reducen las comisiones de la banca hasta un 85%, llegando como máximo a cobrar unas comisiones por gestión del 0,82%.
	La rentabilidad que ofrecen los bancos por sus cuentas corrientes están en mínimos históricos, llegando al 0,05% TAE. Sin embargo hay entidades que ofrecen un 3% con el objetivo de captar	Las únicas Findtech que existen actualmente ofreciendo cuentas online son neobancos y challenger Banks, ofreciendo cuentas corrientes sin requisitos, sin comisiones y con ventajas

<p><b>Cuentas</b></p>	<p>nuevos clientes. Respecto a los costes que llevan adheridos estas cuentas, con la llegada de las cuentas online ha supuesto la bajada de costes o incluso la desaparición. De media los bancos tienen unos costes por sus cuentas de 46 euros anuales.</p>	<p>innovadoras (descuentos, transferencias gratuitas, promociones...).</p>
<p><b>Transferencias</b></p>	<p>Existen varios factores que determinan el coste de una transferencia: la entidad, el tipo de cuenta, la vinculación con el banco, nivel nacional o internacional, si es en cargo a cuenta o en efectivo, si es de la misma entidad o de otra, si es una orden permanente... De media, la tarifa que aplican de coste las entidades, es de un 0,32% sobre el capital transferido con un mínimo de 3,4 €. Como respuesta a la fuerte competencia de las Fintech, los bancos se han unido para lanzar Bizum, permitiendo a sus clientes realizar transferencias instantáneas a coste cero.</p>	<p>En este aspecto son muy competitivas. Se caracterizan por realizar transferencias a coste cero. Además resulta ser un proceso inmediato y sencillo, sin requerir el número de cuenta en muchos casos, por lo que el beneficiario de la transferencia la recibe al momento, incluso si se tratan de transferencias internacionales. Además permite realizar transferencias de importes muy pequeños con coste exento.</p>
<p><b>Tarjetas</b></p>	<p>Las tarjetas de crédito tradicionales tienen una serie de costes fijos y unas comisiones dependiendo de la operación a realizar. La media de cuota de mantenimiento de las tarjetas de crédito en España están en los 21 euros al año. Además, ofrecen una serie de descuentos y programas de puntos por la utilización de las mismas.</p>	<p>De manera similar a lo que ocurre con las cuentas, solo hay 2 Fintech que ofrezcan este tipo de producto. Con un coste de 0, es un producto enfocado a los millennials con un alto contenido visual. Con tan solo un dispositivo móvil, se puede realizar la función de pago de una tarjeta.</p>

**TABLA 2. 5.3 Comparativa de los productos bancarios frente a los Fintech.**

(Fuente de elaboración propia)

#### **4. LAS FINTECH EN LA ESTRUCTURA BANCARIA**

El surgimiento de empresas y aplicaciones Fintech ha supuesto una nueva percepción de los servicios financieros por parte de los clientes de la banca, convirtiéndose en el principal aliciente para la transformación digital del sector. Gracias al escaso coste derivado del alto grado tecnológico que poseen estas Fintech, se han posicionado en el mercado bancario con productos muy competitivos. Aunque no manejen las mismas cifras que los bancos, suponen una amenaza para ellos.

Si bien es cierto que los productos complementarios a la banca son capaces de cubrir sectores desatendidos por ésta, es en las Fintech colaborativas donde las entidades financieras están integrando estas mejoras con el fin de modernizar sus servicios. Dentro de las Fintech colaborativas que los bancos han captado destacan cinco:

- Los comparadores financieros: brindan al cliente una amplia variedad de productos financieros tales como hipotecas, cuentas, tarjetas, préstamos y depósitos, los cuales se seleccionan en función de las características del cliente y de sus preferencias, buscando siempre ofrecer el producto que mayor beneficio produzca.
- El onboarding digital: se trata de un proceso de identificación digital del cliente que permite realizar transacciones con obligatoria necesidad de identificación a través de cualquier dispositivo móvil u ordenador. Con ello se consigue ahorrar un alto porcentaje de costes en tramitación y labores de carácter administrativo. Además aumenta la seguridad ya que identifica posibles fraudes de identidad.
- Agregados financieros: permite al cliente controlar todas sus posiciones bancarias (indistintamente de que sean de diferentes entidades) para un mejor control de sus finanzas. Además, estas aplicaciones ofrecen el servicio de gestión de ingresos y gastos para orientar y aconsejar posibilitando al cliente una administración de su capital de mayor calidad.
- Infraestructura financiera: proporcionan enlace con las entidades bancarias para un control inmediato de sus movimientos, llegando a ser compaginable con los ERP y bancos más importantes. Ofrecen un servicio ágil, veloz y preciso.

- Big data e inteligencia artificial: se basan en la recopilación masiva de datos para ofrecer un producto que se adapte al perfil de cada cliente, permitiendo a los bancos identificar mejor a sus clientes.

Estos servicios que las Fintech son capaces de ofrecer, atesoran su futuro en la colaboración con los grandes bancos, ya que esta cooperación les brinda fondos y clientes para desarrollar sus productos y servicios. Cada vez son más los casos de colaboración entre empresas de nueva creación especializadas en digitalización de servicios bancarios y entidades financieras. De hecho se ha producido el florecimiento de la idea: *Banking as a Platform*<sup>22</sup>.

Por su lado, los bancos tradicionales están basando su nuevo modelo de negocio en la adopción de buenas prácticas y en ejemplos Fintech, con el objetivo de competir en un futuro inmediato con las startup. Además, los bancos están estudiando vías de colaboración con otros bancos:

- Participar conjuntamente en centros de estudios Fintech e incubadoras de ideas.
- Crear una aplicación común capaz de realizar pagos y ofrecer servicios para así hacer frente a las tecnológicas nacientes en los últimos años. De esta colaboración nace la famosa plataforma Bizum o tarjetas tales como Servired o Euro6000.
- Ofrecer algo que les diferencia del mundo tecnológico; el servicio de atención al cliente de manera física. De esta iniciativa los bancos han optado por la colaboración para crear oficinas multimarca en espacios rurales para poder atender las necesidades de los clientes.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

Se presenta una enorme oportunidad para el sector bancario a nivel mundial. El proceso de transformación tecnológica sufrido en todos los sectores ha llegado para quedarse en el sector financiero. Tras los duros años de presión para incrementar ingresos y reducir costes, es esencial que los bancos sean capaces de ofrecer experiencias diferenciadas a sus clientes. Atrás queda ese modelo de negocio basado en la concesión de préstamos a un tipo muy elevado como fuente principal de ingresos. Ni la situación ni el contexto acontece que esto pueda volver a ocurrir. Los obstáculos a los que se ha enfrentado la

---

<sup>22</sup> Es el concepto de banca como base del sistema para el desarrollo digital financiero.

banca en los años previos a la crisis han hecho mella en su normal funcionamiento. Las entidades han tenido que cambiar para poder mantener sus niveles de rentabilidad sin generar tantos ingresos. La actividad bancaria ha tenido que adaptarse, sufriendo cambios profundos en su concepción de negocio. Esa transformación va dirigida hacia un servicio más profesionalizado y productivo a través del cobro por comisiones y reducción de costes.

Tras las duras exigencias procedentes de Europa en materia regulatoria, la nueva normativa condiciona el imparable proceso de digitalización del sector. A la nueva ley en materia de tratamiento de datos de los clientes y del manejo de su información personal, se suma la normativa PSD2, la cual pretende ser el marco de actuación en los medios de pago digitales además de favorecer la aparición de competidores innovadores. Si bien es cierto que a los bancos se les exige un mayor esfuerzo en materia de regulación con respecto a sus nuevos competidores, más que un reto puede suponer una oportunidad para demostrar su solvencia y seguridad. Este proceso de cambio y adaptación tecnológico debe venir de la mano de la colaboración entre entidades y Fintech para poder hacer frente a las temibles Bigtech.

Tras analizar la variedad de productos que ofrecen los bancos y las Fintech, no se puede hablar de que estén siendo realmente disruptivas en los ámbitos en los que compiten los bancos. Existiendo Fintech competidoras, las que de verdad están cobrando protagonismo son las colaborativas y las complementarias, ya que sobre esta colaboración entre bancos y Fintech se están formando los cimientos del futuro escenario bancario. Los bancos poseen el capital suficiente para desarrollar estas aplicaciones digitales, y las Fintech disponen de la tecnología e innovación que los bancos tanto persiguen. En la mayoría de las ocasiones, las Fintech brindan servicios complementarios a los bancos y no sustitutivos, presentándose la oportunidad de realizar colaboraciones.

Por último, los bancos han tratado de copiar prácticas de las Fintech con el objetivo de satisfacer las crecientes demandas de sus clientes, teniendo siempre presentes las presiones regulatorias a las que tienen que hacer frente. Han de invertir en seguridad, transparencia y confianza.

En el futuro las entidades que no se hayan adaptado desaparecerán ante la inminente amenaza de las grandes tecnológicas. Estas multinacionales supondrán un gran competidor en materia de préstamos o pagos. Amazon, Google o Facebook ya ofrecen algunos servicios de micropréstamos para particulares y empresas.

Como dijo Francis Picabia “*la única forma de ser seguido es correr más deprisa que los demás*”, y en esta carrera por la digitalización los bancos tienen la oportunidad de quedar los primeros.

## CAPÍTULO VII. BIBLIOGRAFÍA

MAUDOS,J. (2012), *Impacto de la crisis en el sector bancario español*, Cuadernos de información económica.

CARBÓ VALVERDE, S. y RODRIGUEZ FERNANDEZ, F. (2018), *La rentabilidad bancaria diez años después de la crisis: la oportunidad digital*. Cuadernos de información económica.

DEPRÉS,M (2018). y VILLEGAS,R (2018), *La regulación bancaria frente al reto medioambiental y digital*. Curso “La Economía Española frente al reto medioambiental y digital.”

FUNCAS (2017), *Los límites del big data*. Notas Observatorio de la Digitalización financiera.

KPMG, FUNCAS (2017), *Fintech, innovación al servicio del cliente*, Observatorio Digital

KPMP, FUNCAS (2018), *Comparativa de la oferta de la banca vs Fintech*, Observatorio digital.

BBVA (2018), *Big data y pagos, la alianza que impulsa a la banca y el retail*, BBVA OPEN 4U, <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/big-data-y-pagos-la-alianza-que-impulsa-la-banca-y-el-retail> [Fecha de consulta: 21/07/18]

ALOIS, J.D. (2017), *Crowdfund Insider: The European Commission hopes to scale crowdfunding by creating a new framework*, Cambridge Center for Alternative Finance. <https://www.crowdfundinsider.com/2017/11/124186-european-commission-hopes-scale-crowdfunding-creating-european-wide-framework/> [Fecha de consulta: 12/06/18]