

# Trabajo Fin de Grado

Aplicaciones móviles del sistema bancario español

Autor/es

Ángela Colás González

Director/es

Aurora Ascensión Sevillano Rubio

Facultad de Economía y Empresa  
2018

# **APLICACIONES MOVILES DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL**

## **MOBILE APPLICATIONS OF THE SPANISH BANKING SYSTEM**

Autor / Writer:

Ángela Colás González

Director/ Director:

Aurora Ascensión Sevillano Rubio

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Universidad de Zaragoza

### **Resumen Ejecutivo:**

En la última década el sector bancario ha sufrido grandes cambios estructurales y funcionales debido a la transformación tecnológica de su negocio en la cual se ha visto inmersa.

En este proyecto se va a analizar el proceso de cambio sufrido por los bancos en las últimas décadas, así como los efectos que han tenido en sus resultados y las consecuencias de los mismos. Además podremos observar la variedad de transacciones económicas que cada entidad pone a disposición de sus clientes mediante el uso de la aplicación móvil. Por último, se va a realizar un análisis comparativo de las aplicaciones teniendo en cuenta además los resultados otorgados por el estudio “The Forrester Banking Wave: European Mobile Apps- 2018”.

La digitalización supone un gran reto en los servicios ofrecidos en las entidades financieras, las cuales sitúan la transformación tecnológica como uno de los objetivos estratégicos más importantes en estos últimos años, no solo por el ahorro de costes que el uso de estos medios supone, sino por la necesidad de cubrir las nuevas necesidades de los clientes.

### **Abstract Summary:**

In the last decade, the banks have undergone structural and functional changes due to the technological transformation of its business in which it has been immersed.

This project will analyze the process of change suffered by banks in recent decades, as well as the effects they have had on their results and the consequences thereof. We can also observe the variety of economic transactions that each entity makes available to its customers through the use of the mobile application. Finally, a comparative analysis of the applications will be carried out taking into account also the results granted by the study "The Forrester Banking Wave: European Mobile Apps- 2018".

Digitization represents a great challenge in the services offered in financial institutions, which place technological transformation as one of the most important strategic objectives in recent years, not only because of the cost savings that the use of these means implies, but also for the need to meet the new needs of customers.

## Índice de contenido

1. Introducción.....	6
2. Evolución del sistema bancario .....	7
2.1 Definición, funciones y componentes del sistema financiero español.....	7
2.1.1 Activos financieros .....	8
2.1.2 Intermediarios financieros .....	8
2.1.3 Mercado financiero.....	8
2.2 Sistema bancario tradicional.....	9
2.3 Sistema bancario actual .....	9
3. Aplicaciones Móviles .....	10
3.1 Caixa Bank, S.A.....	12
3.1.1 CaixaBank línea abierta particulares .....	12
3.1.2 CaixaBank Pay .....	14
3.1.3 CaixaBank Sing.....	16
3.1.4 ImagineBank .....	16
3.1.5 CaixaBank Empresas .....	17
3.2 Grupo Santander .....	18
3.2.1 APP Santander .....	18
3.2.2 Broker Santander.....	19
3.2.3 Santander Wallet .....	20
3.2.4 Santander Money Plan.....	20
3.2.5 Santander Empresas.....	21
3.2.6 Otras Apps “Santander”.....	21
3.3 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.....	22
3.3.1 App BBVA Particulares .....	22
3.3.2 BBVA Wallet.....	27
3.3.3 BBVA Valora View .....	27
3.3.4 BBVA Empresas .....	28
3.3.5 Otras Apps BBVA.....	30
4. Encuesta a usuarios de las aplicaciones de banca móvil.....	31
5. Análisis DAFO y Comparativa de las aplicaciones .....	32
6. Conclusiones.....	37
7. Referencias .....	39
7.1 Webgrafía .....	39
8. Documento Anexos	

## Índice de tablas

Tabla 4.1: Análisis DAFO de las aplicaciones móviles bancarias.....	32
---	----

## Índice de Imágenes

Imagen 3.1: Mis cuentas, Caixa.....	12
Imagen 3.2: Operaciones usuales, Caixa.....	12
Imagen 3.3: Asistente NEO, Caixa .....	13
Imagen 3.4: Contratar cuentas, Caixa .....	13
Imagen 3.5: Contratar tarjetas, Caixa .....	13

Imagen 3.6: Préstamos, Caixa .....	14
Imagen 3.7: Servicios de CaixaBank Pay .....	15
Imagen 3.8: Teclado CaixaBank Pay .....	15
Imagen 3.9: Ajustes CaixaBank Pay .....	15
Imagen 3.10: Inicio CaixaBank Sing .....	16
Imagen 3.11: Configuración CaixaBank Sing .....	16
Imagen 3.12: ImagineBank .....	16
Imagen 3.13: Transferencias, Santander .....	18
Imagen 3.14: Servicios, Santander .....	18
Imagen 3.15: Asistente, Santander .....	19
Imagen 3.16: Santander Money Plan .....	20
Imagen 3.17: Inicio, BBVA .....	22
Imagen 3.18: Servicios, BBVA .....	22
Imagen 3.19: Contrataciones, BBVA .....	23
Imagen 3.20: Contrataciones II, BBVA.....	23
Imagen 3.21: Recibos, BBVA .....	23
Imagen 3.22: Mi perfil, BBVA.....	24
Imagen 3.23: Moneda extranjera, BBVA.....	24
Imagen 3.24: Envío de efectivo, BBVA .....	24
Imagen 3.25: Solicitar cita en caja, BBVA .....	25
Imagen 3.26: Gestor virtual, BBVA .....	25
Imagen 3.27: Invest, BBVA .....	26
Imagen 3.28: Bizum, BBVA .....	26
Imagen 3.29: Valora, BBVA .....	26
Imagen 3.30: Escáner, BBVA Valora.....	28
Imagen 3.31: Consultas, BBVA Valora.....	28
Imagen 3.32: SmartPay, BBVA Empresas.....	29
Imagen 4.2: Análisis del comportamiento del consumidor, Smarme Analytics .....	35

# 1. Introducción

La razón de haber elegido este tema como objeto de estudio es debido a la gran relevancia que las aplicaciones móviles han alcanzado en todos los sectores y especialmente en el bancario.

La tecnología digital ha supuesto un cambio en las necesidades de los usuarios diarias, por ello en la última década las inversiones realizadas por las entidades financieras han alcanzado un importe elevado, que más adelante se verá compensado con la reducción de costes en las oficinas que estas plataformas permiten además de un incremento en los márgenes y sobre todo la permanencia de los clientes antiguos y la captación de los clientes externos.

En la actualidad los clientes potenciales de captación por parte de las entidades financieras otorgan gran relevancia a la tecnología digital, por lo que es un factor importante en la selección de un banco u otro.

La captación externa de clientes constituye uno de los objetivos que todos los bancos españoles persiguen y por lo tanto las personas de edad media son el segmento de clientes principales para la consecución del mismo. Este tipo de clientes cada vez da mayor importancia a las aplicaciones móviles y a la variedad de transacciones que puede realizar desde cualquier dispositivo. Es por ello que las entidades trabajan para tener la mejor aplicación del mercado.

Los objetivos de este estudio consisten en comprender la necesidad del cambio que las entidades bancarias han sufrido en los últimos años, además de la mejora continua y la inversión en las plataformas digitales de cada una de ellas, dando a conocer cuál es la mejor aplicación móvil de los tres principales bancos españoles por cuota de mercado (Caixa Bank, Banco Santander y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria) desde el punto de vista del cliente.

A pesar de la transcendencia actual del tema a tratar he encontrado limitaciones en la búsqueda de información, debido a que se trata de una modalidad tecnológica de uso reciente.

## **2. Evolución del sistema bancario**

### **2.1 Definición, funciones y componentes del sistema financiero español**

“El sistema financiero al conjunto de instituciones, instrumentos, normativas y personas que constituyen el mercado de dinero. Orientando y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión, poniendo en contacto la oferta y la demanda de dinero de un país” Omar Alejandro Martínez Torres en su libro Análisis económico.

Por tanto el objetivo primordial del sistema financiero es la captación del ahorro y la canalización hacia las unidades económicas con déficit, ofertando aquellos productos que se adapten de una manera adecuada a las necesidades de los intervinientes.

Además de intervenir hacia el logro de una estabilidad monetaria y financiera haciendo que las instituciones financieras se adapten a los cambios económicos asignando a las autoridades financieras los instrumentos de control adecuados.

Para llevar a cabo estas funciones de una manera correcta hacen falta unos organismos que regulen y supervisen el sistema financiero Español. Cabe señalar que en España la máxima autoridad en materia de política financiera es el Ministerio de Economía, aunque además contamos con los tres órganos ejecutivos que se encargan de dicha regulación y supervisión.

El primero de los órganos es el Banco de España del cual dependen las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito y algunos de los mercados financieros como por ejemplo el interbancario o el de deuda pública.

Otro de los órganos reguladores es la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), cuya función principal es garantizar la transparencia del mercado de valores, la correcta formación de los precios y otorgar la protección necesaria a los inversores.

Por último, el sistema financiero español cuenta con un tercer órgano regulador que es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que se encarga primordialmente de garantizar el adecuado funcionamiento del sector y de conceder la protección necesaria tanto a los clientes de las aseguradas, como a los partícipes de dichos planes de pensiones.

El sistema financiero Español está compuesto por los instrumentos financieros (Activos financieros), los intermediarios financieros y el mercado financiero. A continuación vamos a conocer de manera más detallada la descripción y las funciones de cada uno de los componentes.

### **2.1.1 Activos financieros**

Entendemos como activos financieros los títulos emitidos por las Unidades Económicas con necesidad de financiación que constituyen un medio de generar riqueza para los compradores y una deuda para los que la generan.

Las funciones de los activos financieros primordialmente son dos; la transferencia de fondos (intercambio de dinero), y la transferencia de riesgo, (al recibir el activo se asume el riesgo de que posiblemente no se pueda recuperar el dinero).

Los activos financieros no colaboran a incrementar la riqueza del país, pero facilitan el movimiento de los recursos reales de la economía, lo que hace que formen parte de una economía activa.

Por último, las características principales de todo activo financiero son tres: liquidez, riesgo y rentabilidad.

### **2.1.2 Intermediarios financieros**

Existen dos tipos de intermediarios financieros (bancarios y no bancarios) pero la función es la misma, es decir, la captación del dinero de los agentes con superávit y ofertarlos a otros agentes con déficit en forma de recurso a más largo plazo y por una cuantía superior.

Como decía anteriormente existen dos posibles tipos de intermediarios financieros: Bancarios: formados por el Banco Central, la banca privada, cajas de ahorro y cooperativas. No bancarios: compañías aseguradoras, fondos de pensiones, entidades de leasing, factoring, etc.

### **2.1.3 Mercado financiero**

Los mercados financieros constituyen la base de cualquier sistema financiero. Es el lugar a través del cual se produce un intercambio de activos financieros y se determinan los precios.



“Las funciones principales de los mercados financieros son: la puesta en contacto entre interesados, la fijación de los precios, proporcionar liquidez a los activos y reducir los plazos y los costes de la intermediación “Andrés Sevilla Arias en Economipedia.

## **2.2 Sistema bancario tradicional**

El nacimiento de la banca tuvo lugar desde que la población comenzó a llevar a cabo intercambios entre las materias que disponía cada uno y las que deseaba conseguir, esta acción recibió el nombre de trueque. Años más tarde surgieron las primeras monedas de plata que servían como instrumento de intercambio y en ese momento surgió lo que se conocía como el cambista.

“Pero fue durante el siglo XIV cuando dieron comienzo las aperturas de las sucursales bancarias en Europa. En el siglo XX gracias al desarrollo de las telecomunicaciones surgieron los grandes cambios en la banca tradicional ya que antiguamente todas y cada una de las transacciones que se realizaban en las sucursales se llevaban a cabo manualmente, lo que suponía un gran esfuerzo y trabajo; pero gracias a las innovaciones tecnológicas la forma de hacer el trabajo en las oficinas hoy en día es muy diferente.” Florentino Blázquez Entonado.

Durante este último periodo cabe señalar que el sistema bancario Español ha sufrido momentos de expansión y de recesión además de las grandes fusiones y absorciones que se han producido últimamente, las cuales han dado lugar al cierre de muchas oficinas físicas.

## **2.3 Sistema bancario actual**

Actualmente el sector bancario cuenta con grandes competidores directos, lo que hace que la forma de trabajar en las sucursales sea diferente y se obligue a buscar los clientes fuera de las oficinas para ofrecer los productos que su empresa ofrece teniendo que diferenciarse del resto de competidores en calidad y en precio.

Además hay que tener en cuenta que uno de los grandes objetivos de los bancos es la captación de clientes nuevos, lo que conlleva que sea necesario que las entidades se tengan que adaptar con rapidez a las nuevas necesidades de los clientes.

Para poder diferenciarse del resto de competidores hay que tener en cuenta dos figuras muy importantes como son: el trato personal y las nuevas tecnologías o innovaciones tecnológicas

### **3. Aplicaciones Móviles**

La tecnología ha dejado de ser un instrumento que incrementa la eficiencia para formar parte de los objetivos corporativos y estratégicos de grandes empresas, por lo que supone un gran reto crear una cultura digital.

Distintos desencadenantes han provocado el nacimiento y el desarrollo de la Banca Electrónica, como son los cambios en el comportamiento de los usuarios y los cambios culturales. Además también ha afectado de una manera directa la globalización de los mercados, la liberalización de la circulación de capitales y la flexibilidad normativa.

Estos factores provocaron un incremento en la aparición de nuevos competidores y más compleja que anteriormente. Por otro lado el incremento de la competencia tuvo consecuencias como son una mayor oferta de productos que han modificado los hábitos de los clientes. Además se incrementaron los costes de transformación, a la vez que se estrechaban los márgenes de intermediación, haciendo que las entidades menos eficientes fueran expulsadas del mercado.

La innovación tecnológica es el instrumento más importante para las entidades financieras ya que da respuesta a la mayor exigencia del cliente y permite crear nuevos productos que son ofrecidos a través de nuevos canales de distribución aminorando los costes de transformación.

La Banca Electrónica se fue aceptando de una manera progresiva, permitía resolver las necesidades de servicio que el cliente demandaba en cualquier momento y lugar. El éxito de este canal nuevo y alternativo fue debido a la fácil accesibilidad, flexibilidad y disponibilidad.

Es importante fomentar el cambio en los servicios habituales y así conseguir la consecución de las nuevas necesidades de los clientes.

Este fenómeno no supone la eliminación total de las oficinas ya que seguirán teniendo una relevancia en términos de asesoramientos, aunque es cierto que las operaciones consideradas de atención rápida (que no generan valor añadido), son derivadas cada día con mayor frecuencia a canales alternativos como por ejemplo, cajeros automáticos, página web o aplicación móvil.

Este fenómeno lleva consigo un cambio necesario en la cultura interna de las organizaciones las cuales se ven obligadas a formar a sus empleados y buscar nuevos perfiles profesionales con mayor facilidad al cambio.

El número de usuarios que utilizan la banca digital ha incrementado desde la recesión económica sufrida en 2008 hasta superar el 40% de la población entre los 16 y los 75 años, tal y como muestra el BBVA en su estudio del año 2016.

El gran reto al que se enfrentan las entidades es a la consecución de un incremento notable en el uso de las tecnologías digitales para aumentar la venta de los productos ofertados.

Los clientes es el recurso VRIO de mayor importancia para todas las empresas por lo que han de satisfacer las necesidades que estos tienen. Tal y como avanzaba anteriormente las nuevas generaciones son los clientes potenciales que las entidades financieras quieren conseguir y por lo tanto han de tener presente la gran influencia que estos tienen por las aplicaciones móviles, las sensaciones y experiencias que les otorgan el uso de las mismas. Por lo tanto el mantenimiento de dichas plataformas y el cambio continuado es importante en la fidelización de los usuarios.

## 3.1 Caixa Bank, S.A

CaixaBank es una fundación bancaria española cuya sede social se sitúa actualmente en Valencia, España. Dicha entidad cuenta con diversas aplicaciones a través de las cuales los clientes del banco tienen acceso libre para la realización de las transacciones que deseen. Esta entidad cuenta con cuatro aplicaciones móviles cuyos usos y utilidades veremos a continuación.

### 3.1.1 CaixaBank línea abierta particulares

La aplicación principal de dicho banco se denomina “CaixaBank”, es de fácil acceso ya que cualquier dispositivo móvil con conexión a una red puede descargarla.

Cuando iniciamos sesión por primera vez, se nos muestra un pequeño tutorial de uso de las cosas más básicas e importantes.

Desde esta aplicación se obtiene acceso a las principales transacciones económicas que se realizan frecuentemente en oficinas como por ejemplo:

- Consulta de productos contratados (saldo y movimientos de los mismos).
- Transferencias, pago de impuestos, recibos, matriculas, multas...
- Devolución de recibos

Imagen 3.1: Mis cuentas, Caixa



Fuente: Caixabank

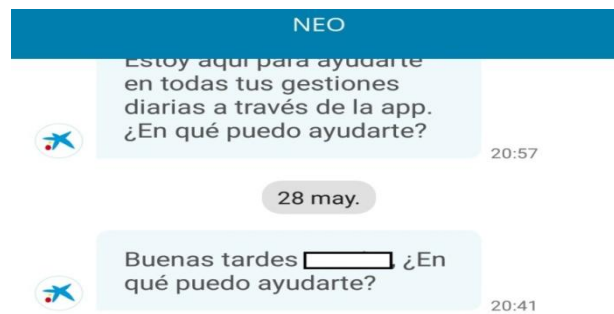
Imagen 3.2: Operaciones usuales, Caixa



Fuente: Caixabank

A partir de la realización de estas operaciones pueden surgir consultas o dudas cuando estamos haciendo la transacción económica, pero CaixaBank cuenta desde dentro de la aplicación con un asistente llamado “NEO”, el cual facilita más si cabe la realización de las mismas y proporciona soluciones a las incidencias que se puedan dar.

**Imagen 3.3: Asistente NEO, Caixa**



**Fuente: CaixaBank**

Además cabe destacar la posibilidad de acceder a los documentos pendientes de firma que la oficina gestora de cada cliente tiene, como por ejemplo la Ley Orgánica de Protección de Datos que afecta a toda Europa y entro en vigor el pasado 25 de Mayo del año en curso.

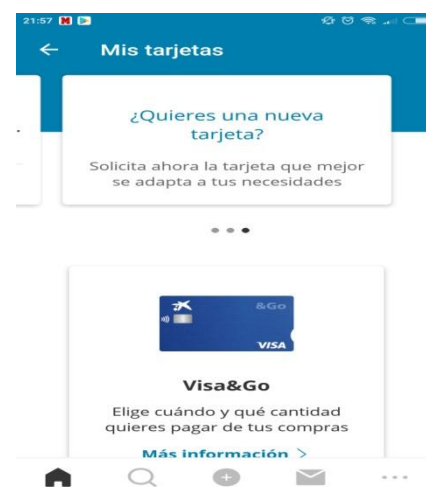
Otra de las funciones que están disponibles es la formalización de un contrato de cuenta corriente o de una tarjeta financiera, que señalizando el tipo de cuenta/tarjeta a contratar se indican las condiciones de la misma (gastos, comisiones, retribuciones, intereses...).

**Imagen 3.4: Contratar cuentas, Caixa**



**Fuente: CaixaBank**

**Imagen 3.5: Contratar tarjetas, Caixa**



**Fuente: CaixaBank**

Por último en la página principal de esta aplicación si disponemos de algún tipo de préstamo, bien sea personal, hipotecario... está al alcance de todos conocer cierta información de relevancia como por ejemplo la fecha de vencimiento, el importe pendiente de amortizar, las amortizaciones extraordinarias que se hayan realizado o el tipo de interés al que se ha contratado tal y como se muestra en la siguiente imagen.

**Imagen 3.6: Préstamos, Caixa**



**Fuente: Caixabank**

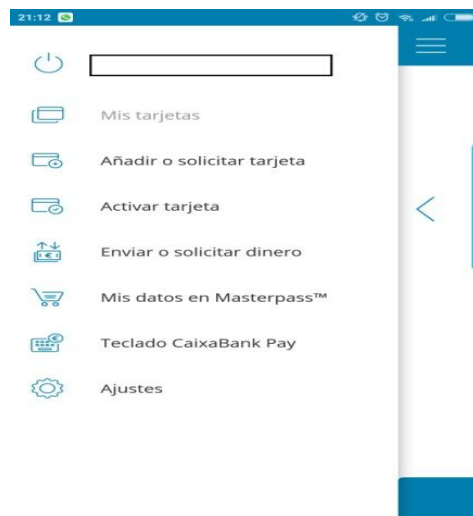
### 3.1.2 CaixaBank Pay

La segunda aplicación móvil con la que cuenta CaixaBank recibe el nombre de “**CaixaBank Pay**” la cual se presenta como una forma rápida, fácil y segura de pagar mediante un Smartphone.

Algunas de las funciones de las que se disponen mediante el uso de dicha aplicación son las siguientes:

- Gestión personal de las tarjetas de cada cliente
- Realizar pago mediante tecnología HCE de Android
- Enviar y solicitar dinero (es necesario estar registrado en BIZUM)
- Disposición en efectivo de dinero a través de cajeros de CaixaBank que contengan la funcionalidad contactless.

**Imagen 3.7: Servicios de CaixaBank Pay**



**Fuente: CaixaBank**

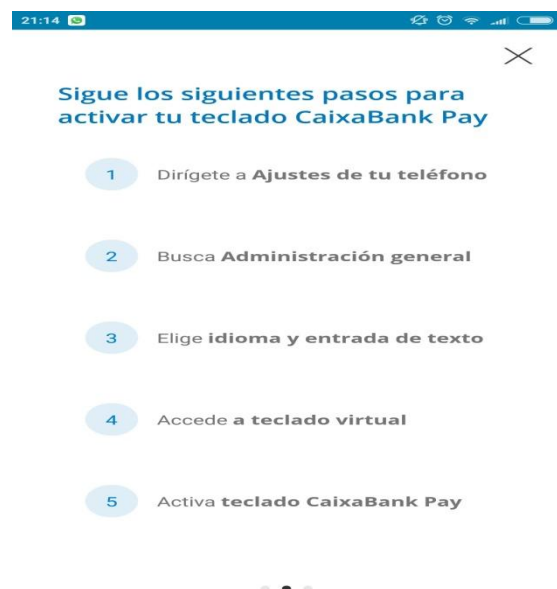
Una de las peculiaridades que llaman la atención de esta aplicación es la posibilidad de descargarse un teclado creado por la entidad para poder realizar pagos y recibir los mismos desde cualquier aplicación en la que nos encontremos como por ejemplo: Whatsapp, Facebook,... usando la lista de contactos de nuestro Smartphone.

**Imagen 3.8: Teclado CaixaBank Pay**



**Fuente: CaixaBank**

**Imagen 3.9: Ajustes CaixaBank Pay**

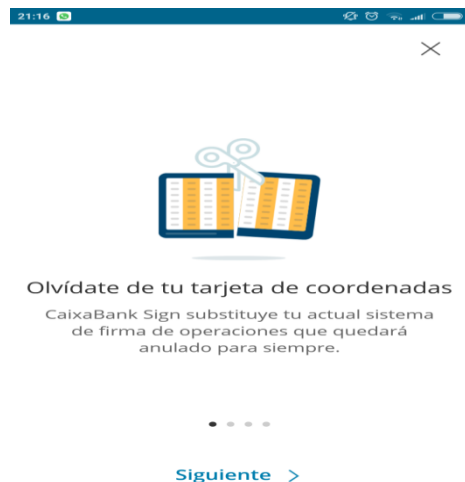


**Fuente: CaixaBank**

### 3.1.3 CaixaBank Sing

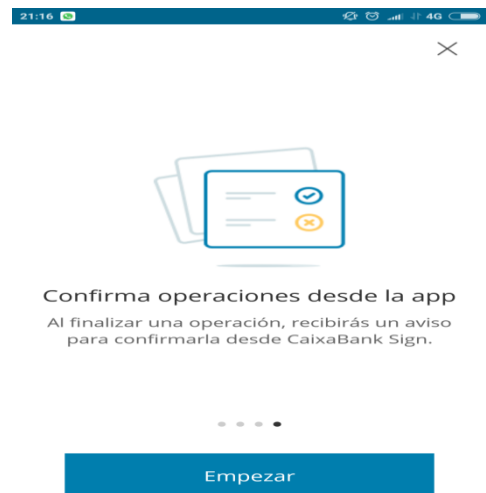
Otra de las aplicaciones móviles con las que cuenta esta entidad financiera se denomina “**CaixaBank Sing**”. Esta aplicación permite a los usuarios que la tengan contratada realizar sus pagos, transferencias, emisión de recibos, etc. sin necesidad de usar una tarjeta de coordenadas que permiten firmar las operaciones.

**Imagen 3.10: Inicio Caixbank Sing**



**Fuente: CaixaBank**

**Imagen 3.11: Configuración Caixabank Sing**



**Fuente: CaixaBank**

### 3.1.4 ImagineBank

La última aplicación que forma parte de dicha entidad es “**ImagineBank**”, esta es denominada por algunos empleados de CaixaBank “Aplicación de los Millennials. Lo que diferencia esta aplicación de las anteriormente explicadas es la posibilidad que otorga de firmar documentos y contratos además de realizar pagos desde el Smartphone.

**Imagen 3.12: ImagineBank**



**Fuente: CaixaBank**



### **3.1.5 CaixaBank Empresas**

La entidad pone a disposición de sus clientes que dirijan negocios, la posibilidad de facilitar las operaciones más habituales en cualquier empresa. Además de todos los servicios anteriormente nombrados cuentan con algunos más específicos que permiten un mayor control del negocio a tiempo real.

Desde CaixaBankNow Empresas se permite generar facturas electrónicas con posibilidad de enviarlas a los proveedores vía e-mail desde la misma aplicación, permite gestionar la tesorería general de todos los bancos en los que se opere, lo que facilita el control de la facturación del negocio. Desde la gestión de cobros se almacenan por separado los ingresos realizados mediante tarjeta, recibos, transferencias de clientes, ingresos de cheques y pagares, cobros internacionales y resto de operativa en efectivo o en cartera de efectos. Además de la emisión y gestión de ficheros.

Por otro lado CaixaBank lanza Commerce Analytics para poder gestionar las ventas día a día y propone vías de crecimiento para cada negocio. Este pack lleva un coste implícito mensual que dependerá de las condiciones de contratación de cada usuario.

Incluye entre otros servicios la disposición de un TPV físico y virtual, atención al cliente 24 horas/día, análisis del perfil de clientes que acuden a los servicios ofertados por la empresa que permite identificar oportunidades de negocio y la toma de decisiones.

Por último cuenta con operatoria multdivisa que facilita a los clientes extranjeros realizar los pagos en su moneda de origen a través de la tarjeta.

## 3.2 Grupo Santander

El Grupo Santander es un grupo bancario español organizado en torno al Banco Santander y que incluye una red de entidades financieras con presencia en todo el mundo, principalmente en Europa y Latinoamérica. Cuentan con 5 aplicaciones principales donde los clientes tienen acceso libre y además tienen algunas auxiliares con usos de menor relevancia.

### 3.2.1 APP Santander

La línea abierta del Santander cuenta con facilidades al acceso de la misma ya que además de obtener unas claves puede hacer uso de la huella digital.

Desde dicha aplicación tenemos acceso a las transacciones más básicas y sencillas, además de disponer de información de los productos que cada cliente tiene contratado:

- Control del gasto
- Transferencias/Traspasos
- Enviar y recibir dinero al instante (BIZUM)
- Gestión y devolución de recibos
- Gestión de tarjetas (bloquear, activar, aplazar pagos, solicitar dinero...)
- Aportación a planes de pensiones y fondos
- Contratación de nuevos productos

**Imagen 3.13: Transferencias, Santander**



**Fuente: Banco Santander**

**Imagen 3.14: Servicios, Santander**



**Fuente: Banco Santander**

Otra de las funciones más útiles es la disponibilidad de un asistente virtual durante las 24 horas del día. Este asistente te ayuda a solucionar los problemas con la aplicación que puedas tener, además de ofrecerte tutoriales cuando sea necesario o lo solicites, sin necesidad de llamar a un teléfono de tele-asistencia.

**Imagen 3.15: Asistente, Santander**



**Fuente: Banco Santander**

Por último desde la misma aplicación tiene acceso a la firma de documentos pendientes sin necesidad de pasarse físicamente por la oficina y sobre todo la posibilidad de ponerse en contacto con el gestor personal de cada cliente y pedir cita mediante la App.

### **3.2.2 Broker Santander**

Esta aplicación móvil permite invertir en bolsa sin necesidad de desplazarse físicamente y sin parar en tu día a día. Cuenta con diversas funcionalidades como por ejemplo:

- Consultar tus inversiones
- Revalorización de tus posiciones
- Comprar y vender acciones, ETF y warrants
- Seguir la evolución de la Bolsa diariamente
- Principales noticias económicas
- Ver evolución de los mercados nacionales e internacionales
- Gestión de avisos y alertas

### 3.2.3 Santander Wallet

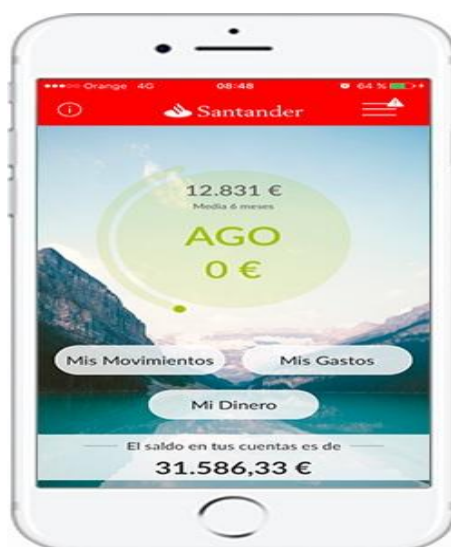
Santander Wallet es considerada una de las aplicaciones de los “millennials” (Personas que han vivido en la juventud el cambio de siglo y que se consideran personas “digitales”), dado que permite hacer pagos y transferencias instantáneas sin necesidad de usar tarjetas o llevar dinero en efectivo, tan solo con el móvil. A continuación se muestran las transacciones económicas desde las que se tienen acceso con esta aplicación:

- Pagar con el móvil (NFC)
- Financiar compras
- Hacer transferencias a móviles
- Uso de BIZUM

### 3.2.4 Santander Money Plan

La aplicación Money Plan permite unificar todas las cuentas, tarjetas, fondos, etc que un cliente dispone en diferentes entidades bancarias, de este modo se permite la visualización global de tu posición económica, además de ver todos los movimientos conjuntos de un periodo de tiempo. También permite la visualización de documentos pendientes de pago o recibos que se hayan visto cargados por duplicado.

**Imagen 3.16: Santander Money Plan**



**Fuente: Banco Santander**

### 3.2.5 Santander Empresas

La aplicación ”**Santander Empresas**” con la que cuentan los clientes con negocios en esta entidad permite además de las funciones básicas analizadas con anterioridad del resto de aplicaciones, la consulta de facturas, anticipación de las mismas mediante la descarga de una aplicación adicional denominada “**Santander Confirming**” y el acceso al histórico de operaciones realizadas con tarjetas o TPVs.

Cuenta con acceso directo al portal “**Santander Comex**” desde el cual se realiza y visualiza toda la operativa internacional y la cotización de las divisas.

A través de la lectura del código de barras, mediante el escáner de la app se permite realizar pagos de recibos y la devolución de los mismos.

Por último, mediante la descarga de otra aplicación llamada “**Mi comercio**” permite el acceso a información valiosa para la gerencia de un negocio como el nivel de facturación, el perfil de los clientes y una comparativa con la competencia más directa del mismo sector.

### 3.2.6 Otras Apps “Santander”

Por último el banco Santander cuenta con otras dos aplicaciones móviles las cuales no guardan una relación directa con sus clientes actuales pero cubren necesidades que pueden tener de una manera indirecta.

En primer lugar cuenta con “**1 2 3 Mini**”, esta App es exclusiva para clientes con la cuenta 1 2 3 Mini, la cual tiene como titulares a los más pequeños de las casas. A través de esta App se empiezan a familiarizar con las finanzas y las distintas maneras de ahorrar, además los padres pueden marcar objetivos mensuales / trimestrales/ anuales y si los consiguen suben de nivel gradualmente.

La segunda aplicación con la que cuenta es denominada “**App Justicia**”, algunas de las funciones con las que cuenta esta App son las siguientes: visualización de cuentas expedientes, localizador de Juzgados, oficinas y visualización de noticias jurídicas.

### 3.3 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

Esta entidad bancaria española, tiene su sede social en Bilbao. Es presidida por Francisco González. Es una de las principales entidades financieras en España, México, América del Sur, Estados Unidos y Turquía.

BBVA cuenta con diversas aplicaciones móviles las cuales van a ser analizadas a continuación pero cabe destacar la operatividad que ofrece esta entidad a través de una única App.

#### 3.3.1 App BBVA Particulares

El acceso a la aplicación puede hacerse mediante el uso de la huella digital o con unos códigos facilitados para cada usuario en una sucursal de la entidad o solicitándolos a través de la pagina web con un plazo de respuesta de 24 horas.

Desde la aplicación principal de la entidad podemos realizar las funciones más básicas compartidas con la mayoría de las entidades financieras de hoy en día. Estas pueden ser:

- Transferencias/ Traspasos
- Impuestos/ Tasas / Multas
- Consulta de movimientos
- Lectura del correo
- Recibos/ Devolución de Recibos

**Imagen 3.17: Inicio, BBVA**



**Fuente: BBVA**

**Imagen 3.18: Servicios, BBVA**



**Fuente: BBVA**

A través de la opción contrataciones se disponen de gran variedad de productos/ servicios desde el más básico como una cuenta corriente o una tarjeta hasta productos más especiales como la apertura de una cuenta de valores o un plan de pensiones. Todo ello acompañado de las características y condiciones de contratación de cada uno como las comisiones, costes anuales, mantenimientos, liquidez, rentabilidad o periodos mínimos de duración.

**Imagen 3.19: Contrataciones, BBVA**



**Fuente: BBVA**

**Imagen 3.20: Contrataciones II, BBVA**



**Fuente: BBVA**

Además del pago de recibos o dar de alta domiciliaciones y la devolución de los mismos, esta aplicación financiera cuenta con una transacción diferenciadora ya que da la posibilidad de cambiar las domiciliaciones de recibos de un banco a otro con tan solo realizar una foto al último recibo cargado.

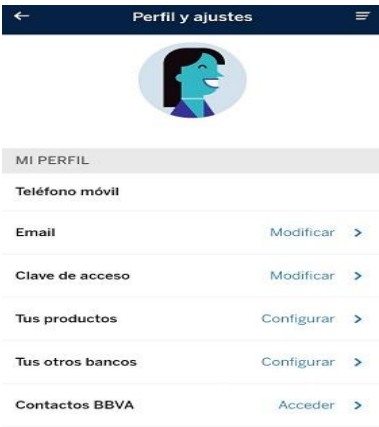
**Imagen 3.21: Recibos, BBVA**



**Fuente: BBVA**

Cada cliente puede cambiar su información en la base de datos del banco, número de teléfono, domicilio, envío de correspondencia, e-mail...

Imagen 3.22: Mi perfil, BBVA



Fuente: BBVA

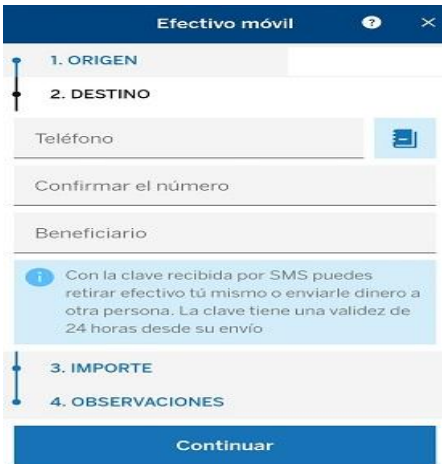
Funciones especiales con las que cuenta esta entidad y que la diferencian en gran medida, es la posibilidad de solicitar moneda extranjera desde el móvil y decidir en que oficina quiere ser recogida o incluso la capacidad de enviar dinero a una persona (cliente o no cliente) a un cajero de una ciudad en concreto (se genera un código que llega al móvil del receptor del dinero y deberá introducirlo cuando este en el cajero seleccionado).

Imagen 3.23: Moneda extranjera, BBVA



Fuente: BBVA

Imagen 3.24: Envío de efectivo, BBVA



Fuente: BBVA



BBVA cuenta con la posibilidad de solicitar turno en caja desde el móvil o la pagina web, de esta manera permite al usuario evitar la posible espera que esta puede ocasionar y una mejor gestión del tiempo de cada uno.

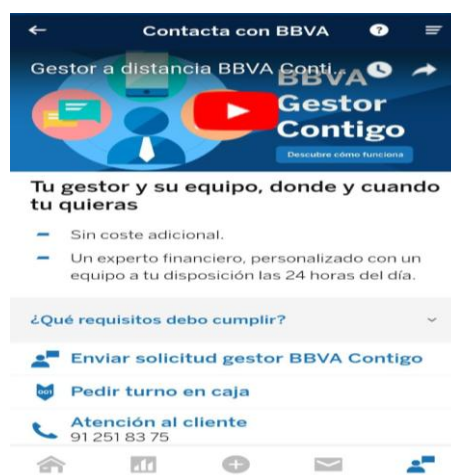
**Imagen 3.25: Solicitar cita en caja, BBVA**



**Fuente: BBVA**

Se permite ponerse en contacto con un gestor/ gerente virtual de banca personal a través de la misma aplicación y concertar una cita en la oficina si fuese necesario o si el cliente quiere, este permite la resolución de dudas o problemas que el cliente pueda tener.

**Imagen 3.26: Gestor virtual, BBVA**



**Fuente: BBVA**

Otras transacciones económicas que pueden llevarse a cabo de una manera rápida y sencilla son:

- Firma a distancia de documentos, contratos, operaciones...
- Apagar y encender las tarjetas para llevar un control de cada una a tiempo real
- Marcar tus metas de ahorro en cantidad y tiempo y tu gestor te dará indicaciones adecuadas para la consecución de tus objetivos.
- Controla tu cuenta y tus gastos intuitivamente día a día
- Aportaciones a planes de pensiones
- Contratación de fondos de inversión

BBVA cuenta con más aplicaciones móviles las cuales vamos a analizar a continuación pero cabe destacar que desde la aplicación principal de dicho banco se permite el acceso al resto de aplicaciones sin necesidad expresa de descargarse todas las aplicaciones.

**Imagen 3.27: Invest, BBVA**



**Fuente: BBVA**

**Imagen 3.28: Bizum, BBVA**



**Fuente: BBVA**

**Imagen 3.29: Valora, BBVA**



**Fuente: BBVA**

### **3.3.2 BBVA Wallet**

Esta aplicación permite pagar todas tus compras con un Smartphone, gestionar el funcionamiento de las tarjetas de cada usuario y los movimientos de las mismas. Además cuenta con ventajas económicas si pagas mediante este sistema, ya que proporciona pequeños descuentos en algunos elementos y establecimientos.

Para poder hacerse con esta aplicación tan solo hay que ser cliente de la entidad y disponer de las claves de acceso que se otorgan con la aplicación principal del banco, elegir la tarjeta con la que quieres realizar el pago en cada momento y tener un móvil Android o iOS con un sistema operativo igual o superior a 4.4 (En caso de ser inferior la entidad te proporciona un sticket para poder disfrutar de las ventajas de esta aplicación).

Si se dispone de conectividad GPS se puede conocer las promociones más cercanas, geolocalizarlas y encontrar las más próximas a la localización del usuario.

### **3.3.3 BBVA Valora View**

BBVA ayuda a buscar y encontrar piso de una forma diferente a la habitual seas cliente o no de este banco. Si quieres saber si hay alguna vivienda disponible en tu zona de preferencia solo con enfocar con la cámara la casa que más te guste podrás saber si está disponible en Idealista, tanto si quieres comprar o alquilar.

A través del mapa inteligente de la aplicación podrás comprobar que zonas se ajustan más a tu presupuesto. Además puedes marcar tus sitios favoritos y ver la evolución y los detalles cuando quieras, de esta manera podrás comprobar la oscilación del precio y las características del mismo.

Se obtiene la información catastral de la vivienda y las ofertas publicadas que se asemejen a las características que se hayan marcado como básicas en la búsqueda del inmueble.

Por último puedes solicitar información adicional de la zona o barrio en el que se encuentra la vivienda que más se asemeje a tus necesidades así como si hay algún inmueble similar.

**Imagen 3.30: Escáner, BBVA Valora**



**Fuente: BBVA**

**Imagen 3.31: Consultas, BBVA Valora**



**Fuente: BBVA**

### 3.3.4 BBVA Empresas

BBVA cuenta con una aplicación denominada “**BBVA Net Cash**” desde la que permite la simplificación de la gestión de los negocios de los usuarios. Esta App está enfocada a clientes con empresas o pymes de tal forma que cuentan con transacciones económicas suficientes y habituales que pueden realizar sin necesidad de acudir físicamente a una oficina, además de contar con un contacto directo con un gestor de empresas al cual acudir con una llamada telefónica para solucionar posibles problemáticas que se den durante el ejercicio económico.

Dispone de un servicio de pagos concretos como son las transferencias en diversas divisas para hacer frente a las obligaciones con proveedores de distintos lugares.

También cuenta con: confirming, la emisión de pago de las nominas a los trabajadores de una manera puntual y sencilla reutilizando el mismo fichero, pago de impuestos, seguros sociales, cheques y recibos.

Además de servicios de pagos también cuenta con servicios de cobros como por ejemplo ingresos de cheques y pagares, emisión de adeudos Cores, B2B, donde se pueden ver los adeudos impagados, el límite de riesgo y por lo tanto el disponible en cada momento.

Desde esta misma aplicación se tiene la posibilidad de contratar un servicio adicional el cual lleva un coste implícito para poder tener acceso a otra aplicación llamada “**Smartpay**”.

Smartpay es un TPV móvil desde el cual puedes cobrar con tarjeta a través del móvil o tablet en cualquier lugar de una forma rápida y sencilla. Esta aplicación genera un ticket de compra instantáneo que será enviado a los clientes vía e-mail. Los ingresos generados diariamente por el TPV móvil se hacen visibles en un informe diario que podrá ser visto desde el buzón de correspondencia de la misma aplicación, de esta manera puedes tener acceso al historial de ventas de una manera organizada por días de servicio.

Además cuenta con un servicio de Commerce 360, es una herramienta sin coste adicional que recoge la información del TPV y ayuda a vender más a los clientes. Permite visualizar tu facturación, los momentos de crecimiento del negocio y cuando se generan mayores ingresos. Además emite soluciones a los días de menores ventas realizando estimaciones de ventas en caso de llevar a cabo alguno de los acuerdos promocionales que los expertos de la aplicación te ofrecen.

**Imagen 3.32: SmartPay, BBVA Empresas**



**Fuente: BBVA**

### 3.3.5 Otras Apps BBVA

BBVA avanza de una manera rápida en la innovación de su banca móvil poniendo a disposición de sus clientes las mejores experiencias a través de su Smartphone, haciendo así más fácil su día a día y mejorando su calidad de vida.

Una de las aplicaciones que mas optimizan la funcionalidad de su servicio es **Chatbot**, un robot basado en inteligencia artificial que hace posible conversar con los usuarios desde las Apps de mensajería más usadas como pueden ser Whatsapp, Facebook o Telegram. Esta herramienta fue pionera en el sector bancario español. En los inicios permitía solamente consultar la posición actual de cada cliente pero desde hace unos meses también permite enviar dinero.

Como medida extra de seguridad para este tipo de operaciones, cuando el importe es superior a 20 euros se debe usar la clave de operaciones recibida en el móvil.

Otra aplicación adicional de esta entidad es **Cashup**, la cual permite el envío de dinero de un móvil a otro a través de Bizum, pero sin necesidad de salir de la aplicación que estés usando en ese momento. No es necesario conocer el número de cuenta de la otra persona, tan solo con conocer su número de móvil o elegirlo de la lista de contactos sea del banco que sea, recibirá el dinero al instante.

BBVA presento una App pionera en el mercado que facilita la operativa en cajeros a las personas invidentes o con discapacidad intelectual leve. La tecnología usada en esta aplicación permite geolocalizar los cajeros más próximos y las rutas más adecuadas, además de facilitar la disposición de efectivo mediante instrucciones de voz en el Smartphone.

Por último cabe destacar que en el último año además de esta aplicación para personas con discapacidad, también ha mejorado la seguridad de acceso a la aplicación móvil ya que los clientes pueden identificarse a través de la identificación biométrica avanzada o de reconocimiento facial a través de la lectura del iris del usuario.

## **4. Encuesta a usuarios de las aplicaciones de banca móvil**

Previamente a conocer cuál de las aplicaciones analizadas anteriormente es la mejor valorada en el mercado es importante conocer si los clientes de las entidades bancarias hacen uso del servicio que ofrecen a través de las aplicaciones móviles, además de conocer si satisfacen sus necesidades y si es un factor relevante en el proceso de selección de una entidad bancaria en la que operar.

Por ello he elaborado una encuesta con Google Docs en la cual los clientes de diferentes entidades bancarias responden a las cuestiones anteriores, y la he puesto en campo a través de medios digitales como son Whatsapp y Facebook para posteriormente analizar los resultados obtenidos (Ver anexo 1).

El tamaño de la muestra analizada ha sido de 131 personas, todas ellas tienen acceso a internet a través de Smartphones y conocimientos básicos del mismo.

Aproximadamente el 75% de los encuestados hacen uso de manera habitual de este servicio, el 25% restante niega tener acceso a aplicaciones móviles, estos últimos afirman no saber utilizarlas o no consideran internet un medio seguro. (Ver anexos 1.5 y 1.8).

Casi el 60% de las personas que no usan este servicio afirman que en un futuro harán uso de las mismas (Ver anexo 1.9).

La mayoría de los encuestados que si hacen uso de las aplicaciones únicamente visualizan el saldo de su cuenta y sus movimientos más recientes, y por lo contrario tan solo un 35% de estos realizan transacciones económicas de manera digital ( Ver anexos 1.6 y 1.7).

Por último, todos los encuestados fueron preguntados por el grado de importancia que le proporcionan a las aplicaciones móviles en el proceso de selección de una entidad bancaria en la que operar de manera habitual. Como resultado de la misma se demuestra que para el 31% de la muestra es de gran importancia este factor; frente a un 15% que lo consideran poco importante (Ver anexo 1.10).

En términos generales cabe destacar que la mayoría de las personas encuestadas han sido menores de 35 años por lo que los datos obtenidos amparan lo ya analizado. Mayoritariamente hacen uso de las aplicaciones y lo consideran un factor muy importante a considerar.

## 5. Análisis DAFO y Comparativa de las aplicaciones

El estudio mediante un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), es una herramienta de estudio de un proyecto como lo son las aplicaciones móviles que permiten el análisis de la situación externa e interna a través de una matriz.

En este apartado vamos a realizar el análisis de las aplicaciones móviles sujetas a estudio en este proyecto, es decir las aplicaciones móviles bancarias.

**Tabla 4.1: Análisis DAFO de las aplicaciones móviles bancarias**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gran competencia en el mercado, mercado fragmentado</li><li>• Fondos limitados para la creación de la App</li><li>• Inversión necesaria elevada</li><li>• Diferentes Software en los Smartphones</li><li>• Falta de experiencia en el mercado</li><li>• Problemas de seguridad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sector con gran competencia y poca diferenciación</li><li>• Gran ritmo de innovación del sector</li><li>• Mercado inmaduro y volátil</li><li>• Incertidumbre en el modelo de negocio</li><li>• Competencia internacional</li><li>• Preocupación de los usuarios por la ciber-seguridad y el pirateo de sus datos personales y su dinero</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Producto novedoso</li><li>• Uso sencillo y rápido</li><li>• Abaratamiento de costes en infraestructuras</li><li>• Fácil actualización</li><li>• Gran disponibilidad de desarrolladores formados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gran oportunidad en un mercado situado en crecimiento</li><li>• Elevado número de clientes</li><li>• Herramienta de fidelización</li><li>• Imagen innovadora</li><li>• Coste de la aplicación nulo</li><li>• Incremento de la dependencia del móvil</li><li>• Publico internacional</li></ul>

**Fuente: Elaboración Propia**



El análisis DAFO nos permite analizar las variables positivas y negativas tanto internas como externas del servicio ofrecido por las diversas entidades bancarias. Cabe destacar algunas:

En primer lugar la elevada inversión necesaria para la puesta en marcha, ya que el capital del que se dispone es limitado a pesar de ser una fuente de ingresos y abaratamiento de los costes en el futuro además de permitir el incremento de los márgenes financieros.

La gran variedad de software para los diferentes dispositivos móviles dificulta e incrementa el coste, de elaboración en la aplicación. Esto es debido a que las aplicaciones de las entidades financieras deben de estar preparadas para todo tipo de dispositivos ya que cada cliente dispone de uno diferente. A pesar de ello en el mercado hoy en día se cuenta con personal especializado y cualificado para llevar a cabo estas funciones.

Otro factor de gran importancia es el temor a ciber-ataques, este problema no depende de una manera directa de las entidades financieras pero deben de reducir el riesgo a los mismos en la mayor medida que se pueda mediante medidas de seguridad elevadas.

Por último cabe destacar la dependencia actual de este tipo de dispositivos, la cual proporciona una oportunidad para las entidades ya que el uso de las mismas es mayor cada día. Este tipo de aplicaciones fidelizan al cliente además de proporcionales nuevos servicios sin incurrir en costes adicionales.

Como se puede observar en el análisis DAFO realizado, la gran mayoría de las variables estudiadas afectan por igual a cualquiera que sea la compañía o entidad que lleve a cabo este proyecto, pero un gran diferenciador entre ellas es la variedad de transacciones que puedan realizarse a través de estas plataformas y la forma de acceso.

Anteriormente hemos analizado los componentes de cada entidad y a continuación se va a estudiar las diferencias entre ellas.

CaixaBank cuenta con tres factores diferenciadores los cuales proporcionan gran valor a los usuarios de esta entidad, el primero de ellos es la tenencia de un teclado propio de la entidad, el cual cuenta las mismas funciones que los teclados que tienen por defecto los instalados de fabrica en cada Smartphone pero con la peculiaridad de poder realizar envíos de dinero a otros móviles sin necesidad de conectarse a ninguna aplicación. En segundo lugar a través de la instalación de CaixaBank Sing permite realizar las

transacciones más habituales sin necesidad de la tarjeta de coordenadas que conocemos habitualmente. Por último Imagin Bank permite la firma de contratos o transacciones con un simple selfie.

En cuanto al Santander únicamente cuenta con dos pequeñas diferencias de servicios las cuales son la aplicación para los más jóvenes que tengan la cuenta 1 2 3 Mini, esta aplicación permite a los más pequeños a familiarizarse con las finanzas mediante juegos y aprender distintas maneras de ahorrar. La otra diferencia de la que gozan es la App Justicia que permite visualizar las cuentas expedientes.

A diferencia del resto de entidades analizadas BBVA cuenta con multitud de servicios diferenciadores como la posibilidad de realizar contrataciones de productos específicos como fondos de otras gestoras o cuentas de valores, permite además realizar el cambio de domiciliaciones de otras entidades al BBVA con tan solo hacerle una foto al último recibo; también se puede enviar dinero a un cajero a través del móvil sin necesidad de que el receptor del efectivo sea cliente de la entidad.

Desde la aplicación se puede solicitar turno en caja para así evitar la realización de largas esperas. Por último desde la aplicación principal de la entidad se tiene acceso a las demás aplicaciones sin necesidad de descargarlas si no se considera necesario.

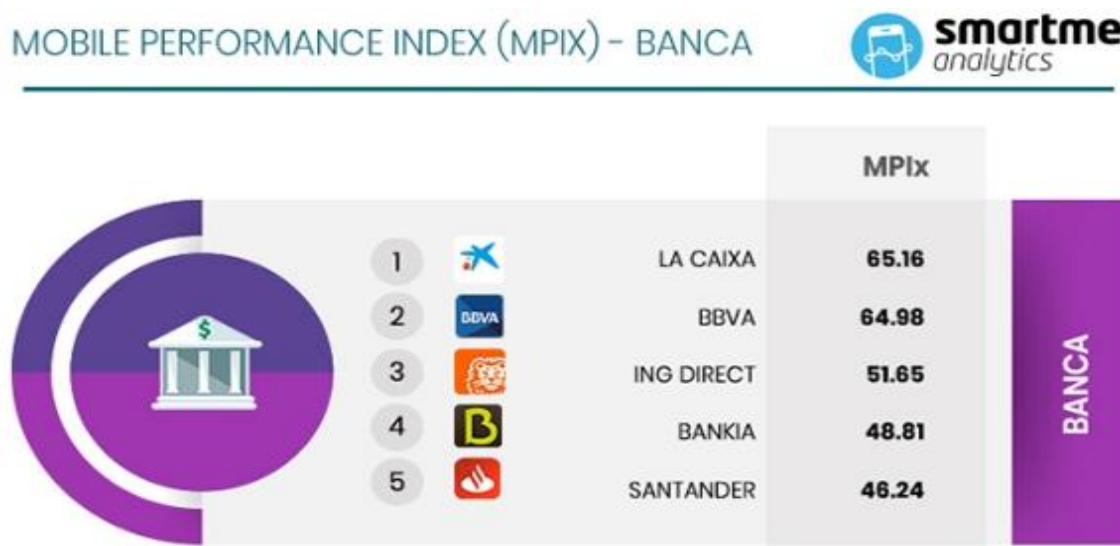
En cuanto al resto de servicios ofertados por esta entidad cabe destacar algunos como por ejemplo la posibilidad de obtener descuentos en diferentes establecimientos realizando el pago mediante BBVA Wallet View; además una novedosa y pionera aplicación como es BBVA Valora que permite encontrar inmuebles en venta o alquiler con tan solo enfocar los portales con la cámara del móvil.

Por último dos aplicaciones pioneras en el mercado de la banca móvil son la capacidad de enviar dinero a través del móvil con indicaciones por voz sin necesidad de salir de la pantalla en la que nos encontremos, únicamente conociendo el móvil del destinatario y la aplicación que ayuda a los invidentes a sacar dinero de los cajeros mediante indicaciones por voz.

Como podemos observar BBVA cuenta con mayores factores diferenciadores respecto al resto de entidades, lo que hace que su operatividad sea mayor y de una manera más ágil y sencilla, pero estas cualidades no se ven totalmente respaldadas por el número de clientes que han decidido hacer uso de las aplicaciones con las que cuenta la entidad.

Smartme Analytics es una empresa que estudia el comportamiento del consumidor a través de las tecnologías digitales y ha realizado un estudio durante el primer trimestre de 2018, el cual podemos observar a continuación.

**Imagen 4.2: Análisis del comportamiento del consumidor, Smartme Analytics**



**Fuente: Smartme Analytics**

Como podemos observar el número de clientes que hacen uso de las aplicaciones de cada banco según la cuota de mercado de cada uno es variable, en primer lugar encontramos a CaixaBank la cual ha penetrado de una manera significativa tanto en jóvenes como en adultos, aunque hay que destacar que los clientes de esta entidad tienen una media de edad menos elevada que el resto, por lo que tal y como se ve en el estudio realizado por esta empresa es un factor de gran influencia ya que aunque hoy en día gran parte de la población cuenta con un dispositivo móvil, los más jóvenes se ven más influenciados por los mismos.

En segundo lugar se encuentra BBVA la cual repite un año más en esta posición distanciándose en 13 puntos de ING Direct que fué la primera entidad en poner en funcionamiento una aplicación móvil bancaria y revolucionó el mercado.

Aunque CaixaBank sea la aplicación más descargada por los usuarios según el comportamiento de los consumidores no implica que esta sea la mejor aplicación móvil bancaria de España, es mas durante los dos últimos años BBVA se ha alcanzado con el

triunfo según el estudio ‘The Forrester Banking Wave: European Mobile Apps’ como mejor aplicación móvil bancaria Europea.

Este estudio analiza las aplicaciones de las 12 principales entidades financieras del continente. Este año BBVA ha alcanzado una puntuación de 87 puntos sobre 100.

Se le ha otorgado este triunfo debido al “equilibrio perfecto entre funcionalidades exhaustivas y una excelente experiencia de usuario” según Forrester, debido a una gran variedad de funcionalidades analizadas anteriormente.

En especial este año la App de BBVA en España ha obtenido una puntuación plena de 100 puntos sobre 100 en tres áreas, autoservicio, asistencia presencial y remota y Marketing y Ventas.

Según este estudio la aplicación que más destaca es BBVA Valora ya que este servicio ayuda a estimar el valor de una propiedad ya sea para compra o alquiler.

Otra de las funcionalidades que despiertan en el informe es Movimientos Previstos, que permite calcular la cantidad de dinero líquido con la que llegar a final de mes, teniendo en cuenta la previsión de gastos con los movimientos de los seis meses anteriores. Por ello el área de gestión de dinero es otra fortaleza de la aplicación y Forrester destaca las características de BBVA Economy.

Tras conocerse el resultado del estudio, Derek White, responsable global de Customer Solutions de BBVA, explico que “el reconocimiento de Forrester es un gran ejemplo del enfoque estratégico del grupo de desarrollar todos los productos en formato autoservicio, tanto para particulares como para empresas y para nuestros compañeros en BBVA.”,

Además del alzarse con el triunfo en este informe durante dos años consecutivos cabe destacar que también ocupó en 2017 el primer lugar europeo en el European Mobile Banking Benchmark, que analiza las Apps de banca móvil de las 11 principales entidades minoristas del continente.

BBVA logró hacerse con el triunfo del informe del año 2017 Online Banking Functionality Benchmark.

## 6. Conclusiones

El sector bancario está inmerso en un proceso de cambio hacia la transformación digital en niveles de operatividad y cultural debido al gran impacto que las tecnologías han producido en la sociedad.

En esta nueva etapa se han producido grandes cambios en las necesidades y comportamientos de los consumidores que obliga a las entidades bancarias a modificar los modelos tradicionales para adaptarse al cambio.

Debido a estos cambios y a las amenazas constantes de competidores como los startups Fintech las entidades financieras han de invertir recursos en estas nuevas soluciones financieras las cuales requieren un gran cambio interno en la cultura de la entidad y la aportación de grandes recursos económicos para conseguir ser la mejor entidad que se adapta al cambio y a las necesidades de sus consumidores.

Contar con la mejor aplicación a nivel nacional otorga una imagen de marca muy importante para la empresa ya que es un recurso VRIO con el que el resto de competidores no cuentan.

Bajo mi criterio, en cuanto a las aplicaciones analizadas durante el proyecto recomendaría el uso de la App del BBVA para personas que realicen un elevado número de transacciones económicas, ya que dispone de todas las aplicaciones en una sola y es de fácil manejo. Para personas cuyo su conocimiento sobre las nuevas tecnologías sea menor, le recomendaría la App del banco Santander, debido a que el numero de transacciones que se pueden realizar es menor y por lo tanto su aplicación es mas intuitiva. Por último para los “milennials” las aplicaciones más adecuadas son las disponibles desde Caixa Bank ya que cuenta a su favor con un teclado propio para el Smartphone y la posibilidad de firmar documentos con un selfie.

Las aplicaciones móviles requieren de una gran inversión ya que se deben hacer actualizaciones cada cierto tiempo para que estén preparadas para que cualquier tipo de Software en los dispositivos móviles sea capaz de instalar las mismas. Además cada vez más los consumidores tienen necesidades más variantes y complejas que deben de ser satisfechas por lo que el cambio es continuo.

Aunque las nuevas tecnologías ocupen un lugar muy importante hoy en día en España, las oficinas físicas de las entidades siguen siendo el canal principal donde se realiza la mayor parte de la actividad comercial.

Por último no podemos olvidarnos de la exposición al riesgo que conlleva este tipo de aplicaciones ya que la exposición de los datos personales y sensibles en internet suponen una amenaza continua por parte de los hackers. Por lo que obliga a incrementar la seguridad electrónica.

## 7. Referencias

### 7.1 Webgrafía

ABOGACIA ESPAÑOLA. Ley Orgánica de Protección de Datos. Disponible en: <https://www.abogacia.es/2018/01/29/la-nueva-lopd/> [Consultado el 3 de Junio de 2018]

BBVA. Lanzamiento, usos y funcionamiento de BBVA Wallet que permite pagos desde el móvil. Disponible en: <https://www.bbva.es/general/apps/bbva-wallet.jsp> [Consultado el 1 de Julio de 2018]

BBVA. La novedosa aplicación Valora VIEW permite encontrar piso de una manera diferente y más cómoda. Disponible en: <https://www.bbva.es/general/apps/valora-view.jsp> [Consultado el 5 de Julio de 2018]

BBVA. Razones por la que según el ranking de Forrester es la mejor aplicación móvil. Disponible en: <https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/cuentas/banca-electronica/index.jsp> [Consultado el 5 de Julio de 2018]

BBVA. Usos y funcionalidades de Net Cash. Disponible en: [https://www.bbvanetcash.com/local\\_kyop/KYOPSolicitarCredenciales.html](https://www.bbvanetcash.com/local_kyop/KYOPSolicitarCredenciales.html) [Consultado el 9 de Julio de 2018]

BBVA. TPV Smart Pay, facilita el uso de medios de pago para las empresas. Disponible en: <https://www.bbva.es/productos/ficha/tpv-movil/t000000996> [Consultado el 11 de Julio de 2018]

BBVA. BBVA Cashup permite enviar dinero de móvil a móvil mientras chateas. Disponible en: <https://www.bbva.es/general/banca-online/cashup/index.jsp> [Consultado el 15 de Julio de 2018]

BBVA. Chatbots permite enviar dinero a otros móviles mediante la voz. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/bbva-permite-enviar-dinero-otros-moviles-traves-voz-chatbots/> [Consultado el 17 de Julio de 2018]

CAIXA BANK. Segunda mejor aplicación móvil de Europa. Disponible en: <https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-mejor-banco-de-europa-y-segundo-del-mundo-en-servicios-de-banca-movil--1775-c-25149--es.html?id=25149>

[Consultado el 5 de junio de 2018]

CAIXA BANK. Usos y Aplicaciones de la Aplicación Caixa Bank Pay. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/caixabankpay\\_es.html#ipuedo-disponer-de-dinero-en-efectivo-con-caixabank-pay-desde-un-cajero-automatico](https://www.caixabank.es/particular/caixabankpay_es.html#ipuedo-disponer-de-dinero-en-efectivo-con-caixabank-pay-desde-un-cajero-automatico) [Consultado el 5 de junio de 2018]

CAIXA BANK. Caixa Bank usa Commerce para aumentar el comercio. Disponible en: [https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-commerce-para-impulsar-la-competitividad-del-comercio-y-alcanzar-los-500-000-en-tres-anos-cast\\_es.html?id=41041](https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-commerce-para-impulsar-la-competitividad-del-comercio-y-alcanzar-los-500-000-en-tres-anos-cast_es.html?id=41041) [Consultado el 7 de Junio de 2018]

CAIXA BANK. Última modificación de Caixa Bank Now de particulares. Disponible en: [https://www.caixabank.es/empresa/bancadistancia/videoslineaabiertaempresas\\_es.html](https://www.caixabank.es/empresa/bancadistancia/videoslineaabiertaempresas_es.html) [Consultado el 8 de Junio de 2018]

CAIXA BANK. Caixa Bank lanza Confirming para las empresas. Disponible en: [https://www.caixabank.es/empresa/financiacion/caixaconfirming\\_es.html?loce=sh-emp-BancaDigital-3-terrat-Financiacion-Confirming-NA](https://www.caixabank.es/empresa/financiacion/caixaconfirming_es.html?loce=sh-emp-BancaDigital-3-terrat-Financiacion-Confirming-NA) [Consultado el 10 de Junio de 2018]

SANTANDER. Todas las funcionalidades de la aplicación para particulares. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/es/particulares/banca-online/app/santander> [Consultado el 12 de Junio de 2018]

SANTANDER. Funcionamiento y usos de Santander Wallet. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/es/particulares/banca-online/app/wallet> [Consultado el 12 de Junio de 2018]

SANTANDER. Lanzamiento de una aplicación para niños y su finalidad. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/es/particulares/banca-online/app/123-mini> [Consultado el 14 de Junio de 2018]

SANTANDER. Aplicación adicional que permite facilitar los trámites judiciales. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/es/particulares/banca-online/app/justicia> [Consultado el 23 de Junio de 2018]

SANTANDER. Aplicación personalizada para el uso de grandes y pequeñas empresas. Disponible en: <https://www.bancosantander.es/es/empresas/banca-online/apps/app-santander-empresas> [Consultado el 27 de Junio de 2018]