



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

Evolución de las entidades de crédito  
a través de las TIC  
Development of the credit entities through the  
use of ICT

Autora

Laura Ansó Millán

Directora

Aurora Sevillano Rubio

Facultad de Economía y Empresa  
2017-2018

# ***EVOLUCIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO A TRAVÉS DE LAS TIC***

## ***DEVELOPMENT OF THE CREDIT ENTITIES THROUGH THE USE OF ICT***

**Autora del trabajo:** Laura Ansó Millán.

**Directora del trabajo:** Aurora Sevillano Rubio.

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

### **Resumen**

El propósito de este trabajo de fin de grado es manifestar la importancia del desarrollo de la banca electrónica en España y su repercusión en el entorno de la competencia y la estrategia.

Para ello, he dividido el informe en dos apartados:

En el primero de ellos, realizo una descripción global del sistema financiero español, poniendo especial énfasis en las instituciones más representativas, como son las entidades de crédito. Además, he creído conveniente destacar el Acuerdo de Basilea por su relevancia normativa en materia de riesgo y estabilidad del sistema.

El principal objetivo del trabajo lo desarrollo en el segundo apartado, que consta de dos subapartados. Por un lado, comento la evolución de la banca española así como sus usuarios actuales y las ventajas e inconvenientes que se observan. Por otro lado, la parte analítica, donde compruebo, mediante sus portales webs y sus aplicaciones móviles, las diferentes formas de aprovechamiento, por parte de las entidades de crédito, de las oportunidades tecnológicas que se presentan para sus modelos de negocio.

## **Abstract**

The purpose of this project is to express the importance of the development of on-line banking as well as its impact on the competition's environment and on the companies' strategies.

In order to do it, I have decided to divide the report in two different sections.

In the first one, I have made an overall description of the Spanish financial system, highlighting the most iconic institutions which are the credit entities. Furthermore, I want to emphasize the relevance of the Basilea Agreement due to its significant regulation in terms of system risk and stability.

The main goal of this essay is developed in the second part, which, in turn, is divided in two subsections. On the one hand, I remark the evolution of the Spanish banking along with its current users, and the pros and cons. On the other hand, I have developed a more analytical part, where I check, using banking websites and mobile applications, the different ways of taking advantage of the technological opportunities that credit entities use to improve their business model.

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>2. EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL</b> .....	<b>8</b>
2.1. Intervinientes en el sistema financiero. ....	8
2.2. Las entidades de crédito. ....	9
2.3. El marco legal: Basilea. ....	11
<b>3. LA BANCA ELECTRÓNICA</b> .....	<b>13</b>
3.1. Orígenes y evolución. ....	13
3.2. Características y perfil de los usuarios. ....	16
3.3. Acceso a la banca electrónica. ....	18
<b>4. ANÁLISIS</b> .....	<b>21</b>
4.1. Visualización online. ....	21
4.2. Análisis de diversas entidades financieras.....	27
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	<b>34</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>36</b>
<b>7. ANEXOS</b> .....	<b>38</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2.1.1.</b> Flujos de recursos y activos entre agentes. Elaboración propia.....	8
<b>Figura 3.1.1.</b> Evolución del desarrollo de nuevos canales. Fuente: Afi. Elaboración propia.....	14
<b>Figura 3.2.1.</b> Distribución del uso de la banca electrónica en España. Fuente y elaboración: INE.....	17
<b>Figura 3.3.1.</b> Pantallas de diferentes páginas webs de bancos. Fuente y elaboración: Abanca, Banco Santander, BBVA, CaixaBank y Banco Sabadell.....	18
<b>Figura 3.3.2.</b> Pasos para contratación de banca a distancia para particulares. Fuente y elaboración: Abanca.....	19
<b>Figura 3.3.3.</b> Pasos para contratación de banca a distancia para empresas. Fuente y elaboración: Abanca.....	19
<b>Figura 4.1.1.</b> Pantalla de <a href="http://www.ibercajadirecto.com">www.ibercajadirecto.com</a> . Fuente y elaboración: Ibercaja...	22
<b>Figura 4.1.2.</b> Pantalla de <a href="http://www.ibercajadirecto.com">www.ibercajadirecto.com</a> . Fuente y elaboración: Ibercaja...	22
<b>Figura 4.1.3.</b> Pantalla de <a href="http://www.caixabank.es">www.caixabank.es</a> . Fuente y elaboración: Caixa Bank. ....	24
<b>Figura 4.1.4.</b> Pantalla de <a href="http://www.bbva.es">www.bbva.es</a> . Fuente y elaboración: BBVA. ....	24
<b>Figura 4.1.5.</b> Pantalla de la aplicación móvil. Fuente y elaboración: BBVA.....	25
<b>Figura 4.1.6.</b> Pantalla de la aplicación móvil. Fuente y elaboración: BBVA.....	26
<b>Figura 4.2.1.</b> Iconos de aplicaciones móviles. Fuente: App Store. Elaboración: Propia. ....	27
<b>Figura 4.2.2.</b> Pantallas inicio de aplicaciones móviles. Fuentes y elaboración: Bantierra, WiZink y Ibercaja.....	28
<b>Figura 4.2.3.</b> Pantallas de aplicaciones móviles. Fuentes y elaboración: Bantierra, WiZink y Ibercaja.....	29
<b>Figura 4.2.4.</b> Pantallas de aplicación móvil de Ibercaja Banco. Fuentes y elaboración: Ibercaja. ....	30
<b>Figura 4.2.5.</b> Pantallas de aplicación móvil de WiZink. Fuentes y elaboración: WiZink. ....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 2.2.1.</b> Evolución del número de entidades de crédito. Fuente: Banco de España. Elaboración propia.....	11
<b>Gráfico 3.1.1.</b> Evolución de la red de sucursales bancarias. Fuente: Banco de España y el País. Elaboración propia. ....	15
<b>Gráfico 3.2.1.</b> Usuarios de la banca electrónica y actividades financieras por edades. Fuente: INE. Elaboración propia. ....	16

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 4.2.1.</b> Resumen del balance de 2017 de las entidades. Fuente: Ibercaja, Bantierra y WiZink. Elaboración propia .....	32
--	----

# 1. INTRODUCCIÓN

Internet está cambiando la forma de gestionar sus negocios por parte de las empresas. Además, está influyendo en las expectativas de los consumidores. A medida que utilizan con mayor frecuencia este canal de comunicación en su operativa diaria, sus demandas van incrementándose (acceso las 24 horas del día, los 365 días del año...).

Esta nueva realidad también ha afectado al sector financiero. Las entidades de crédito se han adaptado a ella con un nuevo enfoque: la **banca electrónica**.

Podríamos definir este planteamiento como el conjunto de herramientas tecnológicas que permite a los usuarios realizar, por cuenta propia, sus operaciones bancarias, siempre y cuando cuenten con conexión a Internet. Banca electrónica es una de las varias nomenclaturas con las que se conoce. También se habla de banca *online*, banca por Internet, banca a distancia o banca digital, para referirse a esta nueva percepción de los negocios bancarios.

En este trabajo intento introducir este nuevo concepto de banca, desde sus inicios hasta la actualidad. Explico su funcionamiento, el perfil de sus usuarios y las ventajas e inconvenientes que presenta. Además, analizo la banca electrónica de varias entidades para comprobar el nivel de adaptación de sus negocios a las circunstancias actuales.

Con anterioridad a lo comentado en el párrafo precedente, resumo con brevedad la estructura y los elementos del sistema financiero, centrándome en las entidades de crédito y añadiendo un apartado dedicado al marco legal Basilea, por la relevancia de sus disposiciones encaminadas a controlar los posibles riesgos sistémicos y, por lo tanto, dotarlas de mayor solidez y fiabilidad.

Lo considero un tema de estudio atractivo y actual. Intento demostrar que las empresas, deben actualizarse y adaptarse continuamente, utilizando para ello los recursos tecnológicos que experimentan una constante evolución. Con este comportamiento pueden alcanzar sus objetivos internos, así como también responder de una forma más eficaz a las necesidades sociales.

## 2. EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

### 2.1. Intervinientes en el sistema financiero.

El sistema financiero es el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuya función es canalizar el ahorro que generan las unidades con superávit (prestamistas) hacia las unidades con déficit (prestatarios).

Los tres elementos que comprenden este sistema son: los intermediarios financieros, los activos financieros y los mercados financieros. A través de los mercados financieros, los intermediarios compran, venden y transforman activos financieros, cubriendo así las necesidades y los deseos de los ahorradores e inversores.

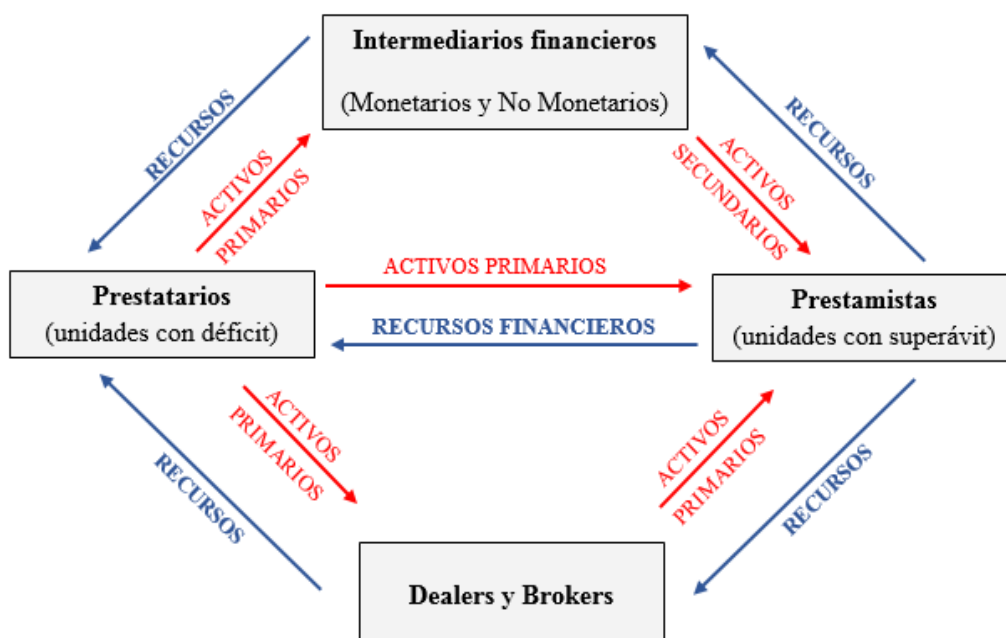


Figura 2.1.1. Flujos de recursos y activos entre agentes. Elaboración propia

Los **intermediarios financieros** son un grupo de instituciones que transforman los activos financieros. Según sus características y modalidades, podemos distinguir entre dos tipos de instituciones: monetarias (Banco de España, entidades de crédito y fondos del mercado monetarios) y no monetarias (empresas de seguros, fondos de pensiones, auxiliares financieros, instituciones de inversión colectiva, sociedades de valores, etc.).



Los **activos financieros** son títulos valores emitidos por las unidades demandantes de fondos (prestatarios) con el fin de obtener recursos. Se caracterizan por su liquidez (facilidad de transformarlos en dinero), su rentabilidad (capacidad de generar intereses y otros rendimientos) y su riesgo (probabilidad de que, a vencimiento, se cumplan las cláusulas pactadas). Además, distinguimos entre activos primarios y secundarios. La diferencia entre ambos difiere en el grado de transformación que hayan experimentado. Los activos primarios son títulos emitidos por las unidades de gasto con déficit, como acciones u obligaciones. Y los secundarios son activos creados por los intermediarios financieros que surgen de la transformación de los activos primarios, y que cuentan con una serie de características más aptas para las unidades con superávit.

Los **mercados financieros** son mecanismos a través de los cuales se producen intercambios de activos financieros y se determinan sus precios. No es necesario un espacio físico concreto en el que se realicen dichos intercambios. Su principal cometido es poner en contacto a los agentes que intervienen. Otra de las funciones de estos mercados es reducir los costes y plazos de intermediación y búsqueda.

Por tanto, el sistema financiero establece el nexo de contacto para las operaciones que realizan las unidades de ahorro y las de inversión, en las mejores condiciones posibles para ambas partes.

## **2.2. Las entidades de crédito.**

Dentro de los intermediarios financieros monetarios, encontramos las entidades de crédito. Estas son, según la Ley 10/2014, de 26 de junio, “las empresas autorizadas cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia”. Por lo tanto, tienen consideración de entidades de crédito: los bancos, las cajas de ahorros, las cooperativas de crédito y el Instituto de Crédito Oficial.

Los **bancos** son entidades que llevan a cabo un proceso de intermediación, participando en el sistema de pagos y financiando a los agentes económicos con necesidad de fondos. Para ello, custodian depósitos de personas y empresas y, otorgan préstamos usando esos mismos recursos.

Las funciones más importantes que desempeñan son: la transformación de activos, la gestión de riesgos, el aprovisionamiento de liquidez y medios de pago, la supervisión y el procesamiento de la información.

Su labor es fundamental ya que, debido a su capacidad de movilizar grandes volúmenes de fondos, pueden ofrecer a los pequeños ahorradores títulos con las mejores características de riesgo, liquidez y rentabilidad.

También prestan otra serie de servicios como emitir letras y cheques bancarios, cambio de moneda, operaciones con fondos de pensiones, seguros y productos financieros similares...

Entre los principales bancos españoles destacan *Banco Santander*, *BBVA*, *Caixabank*, *Banco Sadabell*, *Bankinter* e *Ibercaja*.

Las **cajas de ahorros** son instituciones de carácter social que destinan una parte de sus beneficios netos a la comunidad donde operan, a través de actividades de ámbito cultural, educativo, medioambiental, etc. Son similares a los bancos en cuanto a los servicios prestados, pero van un paso más allá tratando de apoyar otras áreas (éticas, sociales y medioambientales).

Con la crisis, las cajas de ahorros han sufrido un proceso de reestructuración y concentración, pasando a ser únicamente dos (Caixa Ontinyent y Caixa Pollença) las que han sobrevivido como tales.

Una de las causas de la transformación producida, ha devenido porque los órganos de gobierno de estas entidades contaban con representación institucional, de impositores..., sin la profesionalidad requerida para el ejercicio de dichos cargos.

Con el paso del tiempo, ampliaron sus operaciones a otras Comunidades Autónomas, perdiendo esa relación de cercanía con sus iniciales orígenes e incrementando la competencia entre ellas.

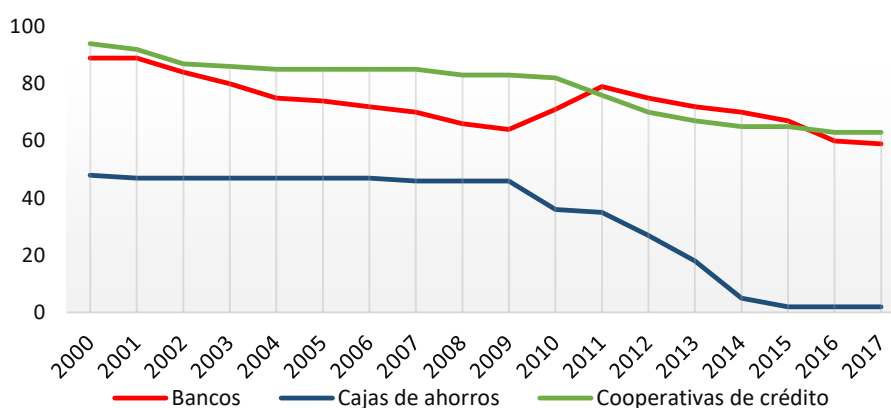
Para evitar estos problemas y, tras el memorando de entendimiento (MOU) firmado por España con la crisis, las cajas de ahorros se han visto obligadas a convertirse en fundaciones bancarias, sujetas a supervisión por parte del Banco de España.

Las **cooperativas de crédito** son sociedades cooperativas que cubren las necesidades financieras de sus socios y de terceros, siendo el número de socios ilimitado. También se

denominan Cajas Rurales, debido a que se desarrolla la prestación de sus servicios, principalmente, en el medio rural. Han contribuido de forma decisiva a estimular el desarrollo económico local, ofertando servicios financieros y tecnológicos a pymes y familias rurales.

Algunas de las cooperativas más conocidas en nuestro país son *Bantierra*, *Cajamar*, *Laboral Kutxa* o *Caja Rural Central*.

Como se aprecia en el gráfico 2.2.1, estos tres tipos de entidades que operan en el sector bancario se han visto afectadas por los distintos cambios del mercado. Aunque todas han disminuido en número desde sus inicios, es en las cajas de ahorros donde más se aprecian las consecuencias de la crisis.



**Gráfico 2.2.1.** Evolución del número de entidades de crédito. Fuente: Banco de España. Elaboración propia.

El **Instituto de Crédito Oficial** es un banco público que se financia en los mercados nacionales e internacionales. Las deudas y obligaciones contraídas gozan frente a terceros de la garantía del Estado español. En su web, el ICO detalla que sus funciones son principalmente promover actividades económicas que contribuyan al crecimiento, al desarrollo del país y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional.

### 2.3. El marco legal: Basilea.

El Acuerdo de Basilea es una norma mundial que empezó a aplicarse en 1988 y que evalúa la solidez financiera de los bancos. Desde entonces, el Comité de Supervisión Bancaria ha llevado a cabo varias revisiones del Acuerdo para actualizarlo en base a las nuevas técnicas de gestión de riesgos.

- Basilea I: el primer documento que se aprobó, recomendaba el cumplimiento de un ratio de solvencia superior al 8%. Este ratio está compuesto, en su numerador, por los recursos propios y, en el denominador, por las partidas de riesgo. Los recursos propios agrupan el capital social más las reservas, además de las emisiones de deuda subordinada y otros elementos con características mixtas de deuda y capital. Las partidas de riesgo recogen la suma ponderada de los activos patrimoniales mantenidos, las provisiones generales y algunas operaciones que se reflejan “fuera del balance”. Esto permitía medir la solidez de los bancos en valores fácilmente comparables.
- Basilea II: con la presión de los grandes bancos y la evidencia de la pérdida de efectividad de Basilea I, en 2004 se publicó un nuevo acuerdo. La reforma pretendía promover la seguridad del sistema financiero, reforzar la igualdad de la competencia y proporcionar métodos más amplios de tratamiento del riesgo. La propuesta seguía fijando el mínimo del ratio en un 8%. También se sugirió un aumento de los recursos dedicados a las tareas de control público, con las que se esperaban unas prácticas más seguras.
- Basilea III: con la crisis, se puso de manifiesto que los niveles de capital del sistema bancario eran insuficientes. Por eso, la última reforma del acuerdo hasta la fecha, recoge varios elementos:
  - El aumento de la calidad del capital para asegurar la absorción de pérdidas.
  - La mejora de la captura de riesgos.
  - La constitución de colchones de capital que ayuden a amortiguar las crisis.
  - La introducción de un ratio de apalancamiento para contener el apalancamiento excesivo.
  - La mejora de las normas de supervisión y de la disciplina del mercado.
  - La introducción de un estándar de liquidez tanto a corto como a largo plazo para hacer frente a posibles tensiones en los mercados.

El fin principal de estas medidas es evitar que los bancos incurran en excesivos riesgos crediticios, así como disminuir las probabilidades de otras crisis financieras. Además, conceden una mayor estabilidad al sistema financiero.

## 3. LA BANCA ELECTRÓNICA

### 3.1. Orígenes y evolución.

Desde finales del siglo XX, Internet ha venido cambiando la forma de ver el mundo y, consecuentemente, todos los sectores se han visto obligados a adaptarse a las nuevas circunstancias. El sector bancario no se ha quedado al margen, y son mayoría las entidades bancarias que han hecho un uso estratégico de las tecnologías para obtener ventajas competitivas, en un mercado donde los productos ofrecidos se encuentran estandarizados y son fáciles de imitar. El desarrollo de nuevos canales les ha permitido mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente.

El primer esfuerzo en la búsqueda de canales más innovadores fue la aparición de la **banca telefónica** en 1992. Ésta supuso unas series de ventajas para los clientes, como una mayor flexibilidad de horarios respecto a las oficinas, o la inmediatez en la gestión de las operaciones. Aunque existía una limitación por la falta de información visual, que hizo que este canal resultase poco atractivo.

Tres años más tarde, concretamente en 1995, la **banca electrónica** irrumpió en el mundo modificando los hábitos de los consumidores. El primero en implantarla fue Security First National Bank (SFNB), un banco estadounidense. La idea no tardó ni un año en llegar a España de la mano del Banco Santander y del Banco Central Hispano.

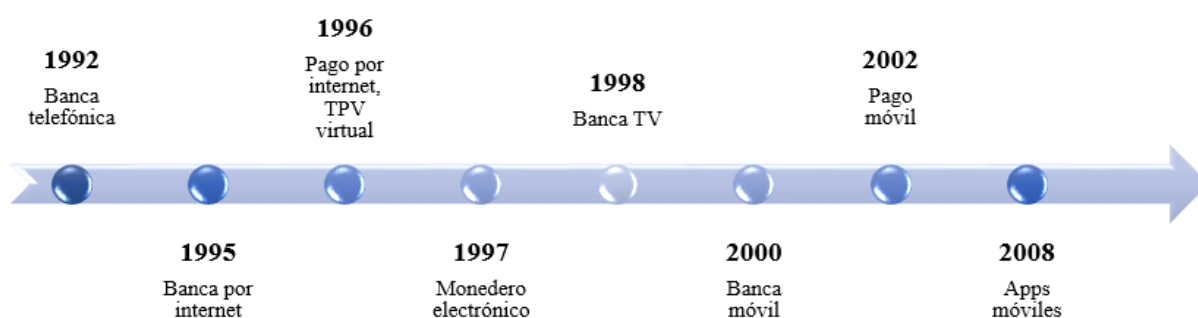
El concepto de banca por Internet engloba todos los canales electrónicos que permiten a los consumidores interactuar con sus bancos y realizar sus operaciones financieras de distintas formas.

A partir del año 2000, la mayoría de los bancos y cajas de ahorros españoles adoptaron estos canales electrónicos para llegar a sus clientes y conseguir otros nuevos.

Las primeras páginas webs eran meramente informativas, solo servían para realizar consultas de saldos y movimientos de las cuentas. Poco a poco, se han convertido en medios de pago, en ellas se pueden contratar préstamos y planes de ahorro, realizar transferencias a otras cuentas, crear una nueva tarjeta, invertir en fondos y en depósitos, etc...

En ese periodo (año 2000) apareció por primera vez la **banca móvil**. Su interacción con el usuario era, principalmente, a través de SMS. Por ello, su adopción fue minorista debido a la escasa experiencia de los clientes en su uso y a las caras tarifas de conexión.

Fue en 2008, cuando gracias a la mejora de las capacidades de los nuevos móviles inteligentes (*smartphones*) y a la generalización de las tarifas de datos para dichos teléfonos, se comienzan a introducir **aplicaciones** para acceder a la banca electrónica a través del móvil y se desarrollan nuevos servicios como la geolocalización de cajeros y oficinas.



**Figura 3.1.1.** Evolución del desarrollo de nuevos canales. Fuente: Afi. Elaboración propia.

A todas estas etapas les ha seguido un constante impulso de la cultura y el desarrollo de todos los canales digitales y, una rápida adaptación a los avances tecnológicos. Esta transformación electrónica también va acompañada de un cambio operativo.

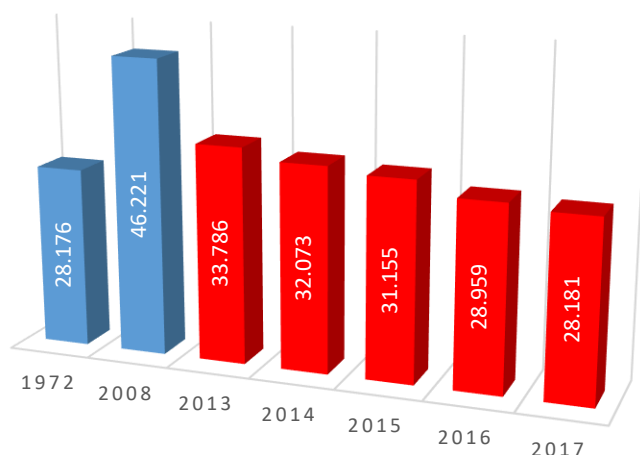
El objetivo es conseguir que los usuarios realicen por sí mismos las operaciones que antes prestaban las propias entidades, a través de un acceso ágil y sencillo.

Con dicha digitalización, se plantea la posibilidad de eliminar tareas repetitivas y manuales, además de minorar al máximo los costes de comunicación y tratamiento de datos.

La tendencia por tanto, es la disminución del número de oficinas y, por consiguiente, la reducción del personal. Se trata de concentrar las oficinas y adaptar sus sistemas a la banca moderna.

Desde el año 2006, el número de oficinas por cada 100.000 habitantes ha pasado de ser de más de 90 a 60 (aproximadamente). Aun con todo, España sigue siendo el país con mayor red de sucursales bancarias. En la Zona Euro se calculan unas 45 oficinas por cada

100.000 habitantes. Es decir, la red propia de oficinas se sigue considerando el canal más importante de distribución de los productos y servicios financieros.



**Gráfico 3.1.1.** Evolución de la red de sucursales bancarias. Fuente: Banco de España y el País. Elaboración propia.

La penetración de la banca por Internet se encuentra lejos de la media europea, debido a una sociedad más conservadora que valora la relación directa con la sucursal.

En 2005, el INE registró que sólo el 7.3% de los españoles utilizaban Internet para comprar acciones, seguros o servicios financieros. Diez años después, el porcentaje de usuarios era de un 39%, convirtiéndonos en el país europeo que más ha crecido. Pero seguimos estando muy a la cola de los países líderes en este mercado (Noruega, Finlandia y Holanda).

En cuanto al futuro de las sucursales en España, se prevén importantes transformaciones. Pero no desaparecerán, puesto que es probable que los usuarios sean más reacios a utilizar bancos puramente *online* (que sólo existan en Internet) y deseen la posibilidad de hacer uso de varios canales (oficinas, cajeros, teléfono, etc.).

Es más, directores de diferentes bancos coinciden en que muchos de sus clientes querrán seguir acudiendo a los espacios físicos para revolver sus gestiones. Por eso, los nuevos modelos de negocio están orientando las oficinas a centros de asesoramiento y atención especial que reúnan tecnología y confort.

### 3.2. Características y perfil de los usuarios.

El consumidor bancario también está cambiando con esta evolución tecnológica. Es elemental estudiar su perfil para conocer y entender sus necesidades.

Los consumidores tienen un papel demandante en la economía, siendo cada vez más exigentes. Por este motivo, la banca tiene que identificar las necesidades de sus clientes y diseñar soluciones financieras al respecto.

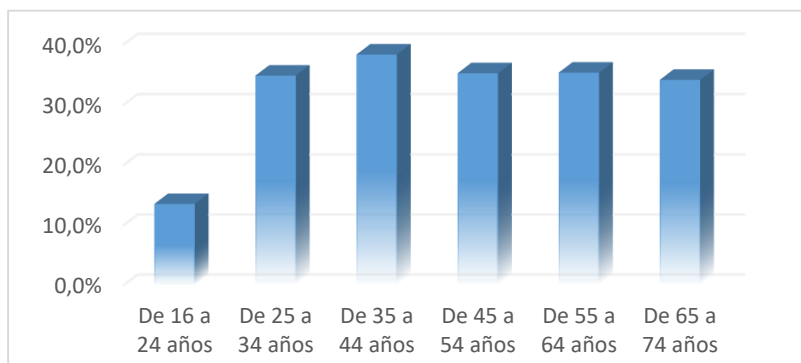
Los clientes actuales se caracterizan por llevar una vida agitada, en la que disponen de tiempo reducido para realizar cualquier tipo de gestiones. Con la banca electrónica, las empresas financieras se han adaptado ofreciendo un modelo de negocio ágil y preciso.

Así, la penetración de estos canales en España ha ido creciendo, como se ha mencionado anteriormente, hasta alcanzar el 39%. Todavía estamos por debajo de la media europea, pero aun con todo, es necesario preguntarse el perfil de este porcentaje de consumidores.

Según el INE, el usuario típico de la banca electrónica en España es un hombre de 25 a 44 años cuya ocupación está relacionada con el uso de las TIC y sus ingresos mensuales netos son superiores a los 2.500€. Vive en una capital de provincia de más 100.000 habitantes y su nivel de estudios es medio-alto.

Lo más obvio sería pensar que los más avanzados en el uso de la banca digital son los jóvenes, también conocidos como la generación “millennial”. Sin embargo, son las personas de 35 a 44 años las que más utilizan este canal.

En cuanto a la distribución por género entre los usuarios, existe mayor proporción de hombres que de mujeres (un 33.4% frente a un 27.9%).

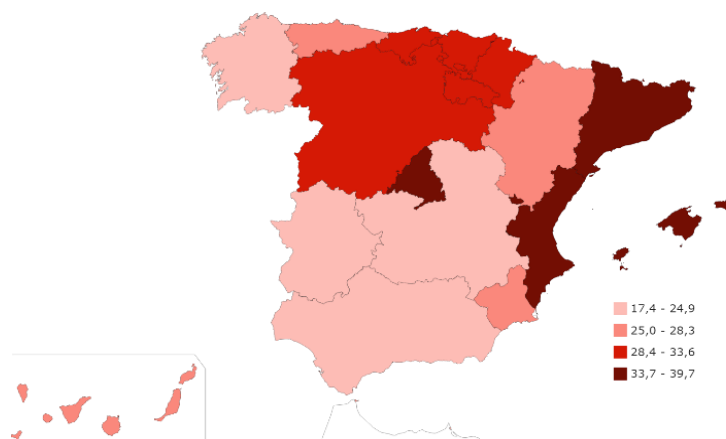


**Gráfico 3.2.1.** Usuarios de la banca electrónica y actividades financieras por edades. Fuente: INE. Elaboración propia.



Probablemente, ante la dificultad de acceso y la precariedad de los contratos en el mercado laboral, la situación de los jóvenes se ve limitada económicamente y por consiguiente, sus contratos de servicios financieros suelen ser básicos (nunca más allá de una cuenta corriente, una tarjeta de débito...).

Por otro lado, la implantación de estos servicios ha tenido más éxito en las grandes ciudades, como se refleja en la figura 3.2.1. Esto tiene que ver con la diferencia entre la vida cotidiana de un lugar y otro. Por ejemplo, en una ciudad las personas dedican más tiempo para llegar al trabajo o a casa, lo que les dificulta acudir a las oficinas para la realización de gestiones que, en la actualidad, pueden hacer desde cualquier lugar.



**Figura 3.2.1.** Distribución del uso de la banca electrónica en España. Fuente y elaboración: INE.

Una vez descrito el perfil del usuario español de banca en línea, interesa conocer la frecuencia de uso de este medio. Como muestra Statista (El portal de estadísticas), la mayoría de internautas navegan una vez por semana para consultar el saldo de sus cuentas o realizar transferencias. Todavía son pocos, los que utilizan este tipo de banca diariamente para la contratación servicios basados en inversión, préstamos o seguros. Poniendo un ejemplo real, BBVA confirma en su portal que “el 86,4% de los usuarios de banca digital no ha adquirido productos financieros a través de la web en los últimos doce meses”.

Por otra parte, también podemos diferenciar entre aquellos clientes que prefieren la banca *online* a través de su página web y, aquellos que acceden desde la *app* móvil. Cada vez

son más los que prefieren esta segunda opción, debido a la aparición de los teléfonos inteligentes.

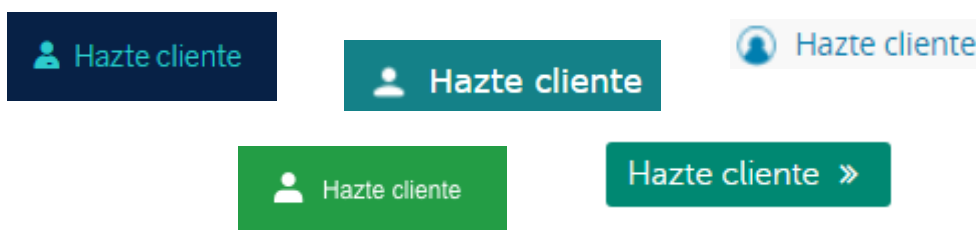
Miles de actividades que realizábamos desde casa, como comprar *online*, buscar destinos a los que viajar o consultar las redes sociales, se realizan ya desde cualquier parte gracias a los *smartphones*.

Cualquiera de estos dos usos se ven fortalecidos por el incremento de los niveles de seguridad aplicados en los accesos a los contenidos de estos canales (filtros de seguridad, huella dactilar, reconocimiento facial...).

### 3.3. Acceso a la banca electrónica.

Actualmente, la mayoría de entidades de crédito ofrecen los servicios de banca electrónica. Este canal se está continuamente actualizando con *apps* y webs cada vez más intuitivas y completas.

Para poder acceder a ellas es necesario ser cliente. Puedes acudir a cualquier oficina bancaria de la entidad que te interese, o bien, puedes entrar en su portal web y pinchar en la pestaña de “Hazte cliente”. Esta opción aparece, normalmente, en la parte superior de la página y suele tener este aspecto visual:



**Figura 3.3.1.** Pantallas de diferentes páginas webs de bancos. Fuente y elaboración: Abanca, Banco Santander, BBVA, CaixaBank y Banco Sabadell.

Por el momento, la función de registro como cliente accediendo a través de Internet sin necesidad de acudir a la sucursal, solo la ofrecen los bancos. En este aspecto tecnológico, las cooperativas de crédito y las cajas de ahorros están evolucionando más tardíamente, siendo una minoría las que han incorporado estos servicios.

Una vez formalizado el contrato como cliente, tu entidad te facilita las claves de acceso y las recomendaciones de seguridad. A través de un medio electrónico (móvil, tableta, portátil,...) con conexión a Internet, se introducen en la web o *app* la clave y la contraseña

de acceso. A partir de este instante, se pueden realizar operaciones en cualquier momento del día y en cualquier lugar del mundo.

Siendo cliente existen distintas formas de obtener las claves de acceso para realizar las operaciones financieras a través de Internet.

⇒ Si eres un particular puedes solicitar los servicios de banca a distancia acudiendo a la oficina más cercana o directamente *online* (aunque no todas las entidades cuentan aún con la segunda opción). En la mayoría, tienes que proporcionar los datos personales y de contacto, aceptando las condiciones de contratación y de seguridad.



**Figura 3.3.2.** Pasos para contratación de banca a distancia para particulares. Fuente y elaboración: Abanca.

⇒ Si eres una empresa, para solicitar las claves del servicio de empresas deberás acudir a la oficina. Se trata de un servicio adaptado a las circunstancias profesionales y es diferente al de particulares. Al instante, se pueden gestionar los pagos y cobros de proveedores y clientes, las fuentes de financiación y de recursos propios, y cualquier operación financiera.



**Figura 3.3.3.** Pasos para contratación de banca a distancia para empresas. Fuente y elaboración: Abanca.

Por otro lado, es necesario valorar las ventajas e inconvenientes del acceso a estos servicios a distancia.

Podemos enumerar, entre otras, las siguientes ventajas:

- 👍 **Ahorra tiempo de espera** en la oficina ya que las operaciones las puedes realizar desde cualquier medio electrónico.
- 👍 **No existe un horario** que restrinja el acceso.
- 👍 La **contratación** de los servicios (préstamos, planes de ahorro, depósitos, etc.) es **más transparente**, porque los contratos deben ser más claros y comprensibles para el cliente.
- 👍 Las **comisiones** de mantenimiento y administración son **mínimas** o incluso inexistentes. Utilizando la banca electrónica las entidades financieras consiguen un notable ahorro de costes, debido a la reducción de oficinas y de personal.
- 👍 Dispone de **atención al cliente 24 horas** para contactar con la entidad en cualquier instante, a través de números de teléfono y correos electrónicos.

Como inconvenientes o puntos débiles:

- 👎 No existe el **trato personal** que se ofrece en la oficina donde el gestor te aconseja y asesora.
- 👎 La **seguridad** es uno de los temas que más preocupa. No obstante, los sistemas de protección y las medidas para evitar *hackers* y virus evolucionan de manera exponencial siendo actualizados constantemente. Además, cada vez aparecen tecnologías de mayor seguridad, como es el caso de identificación del usuario por medio de su huella dactilar.
- 👎 Se precisan ciertos **conocimientos informáticos** para uso de los servicios ofrecidos.

Hoy en día las ventajas de operar en la red superan los inconvenientes, aunque es cierto que existe un determinado segmento de clientes que desconfía de las posibilidades que ofrece Internet para gestionar sus operaciones financieras. Sin embargo, conforme el consumidor se va familiarizando con la banca *online*, va aumentando su confianza.

## 4. ANÁLISIS

### 4.1. Visualización online.

Como se ha mencionado anteriormente, en la actualidad, existen multitud de entidades bancarias que presentan un servicio *online*. Todas ellas disponen de una página principal en la que detallan, en forma de menú, todos los servicios que ofertan.

En este canal, las empresas exponen la imagen que quieren transmitir a la sociedad. Su accesibilidad, su diseño o su operatividad son algunos de los aspectos que deben ser cuidados para atraer a los clientes.

- La accesibilidad de una web o *app* está relacionada con la facilidad para ser usada por todos los usuarios, pero también con la rapidez y la precisión de su conexión, puesto que, si una web tarda tiempo en cargarse o da problemas de uso, el cliente contará con motivos suficientes para no utilizarla.
- En el diseño hay que tener en cuenta detalles como: el tipo o tamaño de la letra, la organización del contenido, los colores y contraste o la comprensión del lenguaje.
- La operatividad tiene que ver con la simplicidad en su navegación. El cliente debe conocer en todo momento dónde se encuentra, y como puede avanzar o retroceder en las operaciones que está realizando.

Todos estos aspectos están ligados unos con otros. Es decir, un diseño inadecuado o una lenta velocidad de acceso impedirían al cliente navegar con facilidad y, en consecuencia, entorpecerían la contratación de los productos que buscaba, ocasionando cierta reticencia y posible pérdida de la operación.

Para comprobar si realmente las entidades de crédito están teniendo en cuenta estos aspectos clave, voy a tomar como ejemplo el portal de Ibercaja.

Lo primero que hacemos es acceder a la banca digital, introduciendo en el buscador la url de la web ([www.ibercajadirecto.com](http://www.ibercajadirecto.com)).

A continuación, nos encontramos con la siguiente pantalla en la que se exige introducir el usuario y la clave de acceso (el proceso de obtención de estas claves personales y confidenciales se ha detallado en el apartado 3.3.). Tras indicarlo, podemos confirmar que el acceso es sencillo y rápido.



Figura 4.1.1. Pantalla de www.ibercajadirecto.com. Fuente y elaboración: Ibercaja.

La posterior imagen muestra el aspecto visual que adopta la banca, una vez dentro.

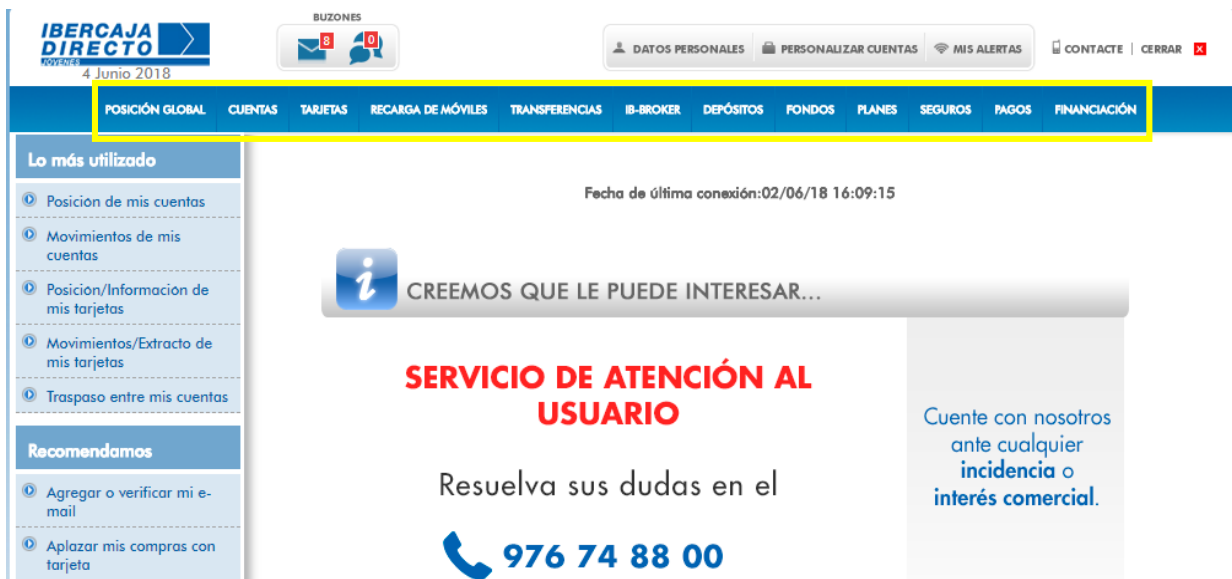


Figura 4.1.2. Pantalla de www.ibercajadirecto.com. Fuente y elaboración: Ibercaja.

A partir de esta pantalla (4.1.2.) toman especial importancia el diseño y la navegabilidad, pues de éstos depende la satisfacción del cliente.

Se aprecia en primer plano una barra horizontal en color azul donde figura el menú de las opciones de uso (enmarcado en amarillo en la imagen). Para enumerarlas, se utiliza un tipo de letra en mayúsculas que atrae más la atención del usuario.

Si pinchas en cada una de ellas, aparece un menú lateral en la parte izquierda con las acciones que se pueden realizar.

A continuación, muestro un resumen de todas las operaciones que ofrece Ibercaja en su portal web.

- Cuentas: consultar la posición actual de tus cuentas y sus movimientos, obtener extractos por conceptos, domiciliar y devolver recibos y solicitar talonarios.
- Tarjetas: activar o bloquear tus tarjetas, cambiar sus límites y el modo de pago o incluso contratar una nueva con las condiciones que desees.
- Recarga de móviles: recargar la tarjeta prepago de tu móvil introduciendo el número de teléfono y escogiendo la cuenta desde la que quieres realizar el pago.
- Transferencias: realizar traspasos entre cuentas o transferencias a otras cuentas.
- Bróker: conocer información y análisis de los mercados.
- Depósitos: informarse o contratar plazos fijos.
- Fondos: consultar su posición, sus movimientos y su rentabilidad, y realizar traspasos y reembolsos.
- Planes de ahorro: gestionar tus propios planes de ahorro y conocer los movimientos.
- Seguros y préstamos: simular, controlar y conocer la situación.

Por otro lado, la prestación de un buen servicio de atención al cliente tiene especial relevancia. Para ello aparece, en un tamaño mucho mayor que el menú de opciones, un número de teléfono para resolver las dudas con inmediatez. Además, de una forma menos llamativa, también se muestra la opción de “contacte” arriba a la derecha, en la que se puede realizar consultas desde la propia web.

Aunque Ibercaja no cuente con ellos, hoy en día existen otros medios como, por ejemplo, la videollamada, que aporta más seguridad y elimina el temor a la desorientación en la operativa.

A continuación, incluyo unos ejemplos de otros portales bancarios:

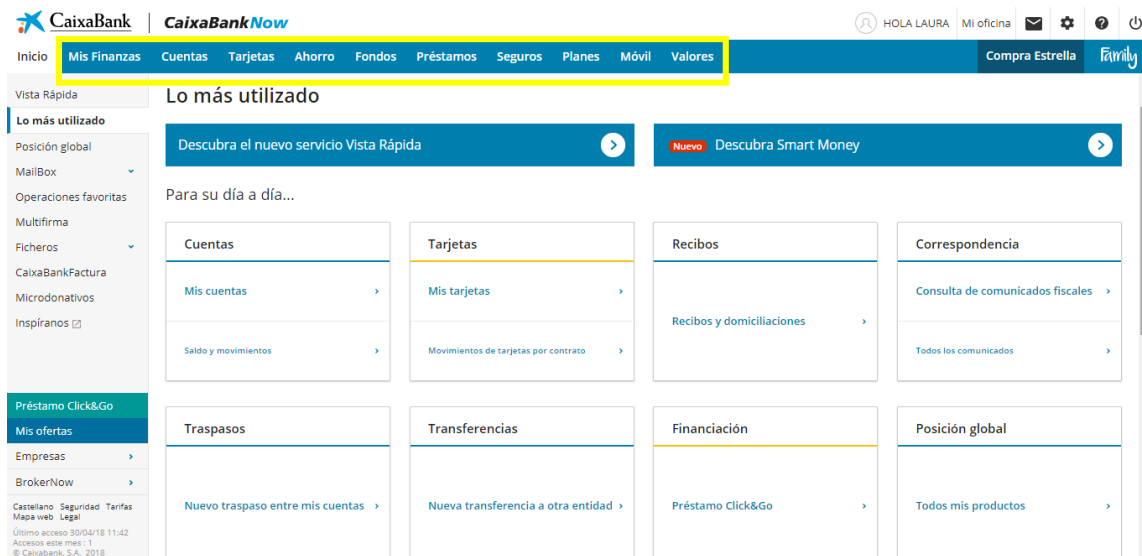


Figura 4.1.3. Pantalla de www.caixabank.es. Fuente y elaboración: Caixa Bank.

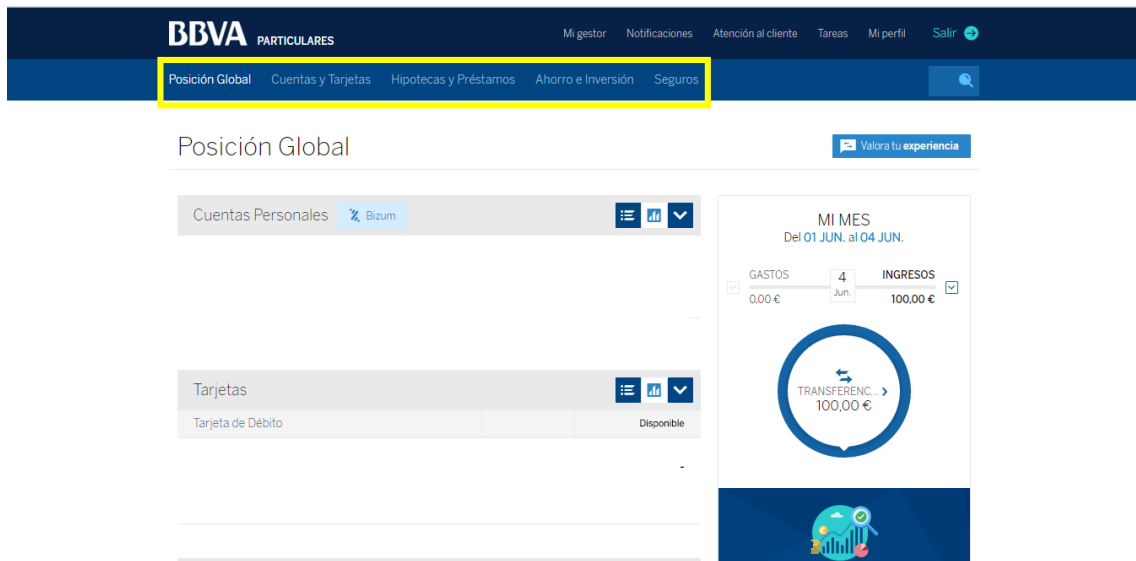


Figura 4.1.4. Pantalla de www.bbva.es. Fuente y elaboración: BBVA.

Como curiosidad, se podría destacar cierta similitud en cuanto a la presentación y visualización de los diferentes portales bancarios.




Todos utilizan tonos azules. Probablemente sea debido a que, según estudios psicológicos, es un color que inspira confianza y seguridad.


Además, todas cuentan con una barra horizontal en la que se exponen las opciones. Una vez seleccionada alguna de ellas, aparece generalmente un menú lateral con todas las acciones posibles.


Por otro lado, están las *apps* gratuitas para móvil, disponibles tanto en *App Store* como en *Play Store*. Su funcionamiento es muy semejante al de las webs.

A continuación, tomando BBVA como ejemplo, se muestra el aspecto que adopta la banca electrónica en el teléfono móvil. La figura 4.1.5., es la pantalla que aparece tras introducir las claves de acceso, coincidentes con las del portal web. En ella se informa de la posición actual de las cuentas corrientes y un pequeño resumen de los ingresos y gastos de los últimos meses.

En la zona inferior de la imagen, se muestra una barra de iconos que facilitan diferentes accesos:

Con  nos situamos en la pantalla inicial donde se muestra la posición global del cliente.

Utilizamos  para las notificaciones de recibos, transferencias, extractos.

Mediante  podemos contratar un nuevo producto financiero.



**Figura 4.1.5.** Pantalla de la aplicación móvil. Fuente y elaboración: BBVA.

Siguiendo con la figura anterior, en la parte superior derecha aparece el símbolo de menú, que se identifica con tres barras horizontales. Pinchando en él, emerge un desplegable lateral dónde aparecen varias opciones a elegir, como se puede apreciar en la figura 4.1.6.



**Figura 4.1.6.** Pantalla de la aplicación móvil. Fuente y elaboración: BBVA

No se distinguen diferencias notables entre los dos canales (web y aplicación). Aunque es cierto que el móvil es el canal preferido por el consumidor para conectarse a Internet, debido a sus avances tras la aparición de los *smartphones* y las *tablets*.

Cada vez ofrecen más opciones, como es el caso de la geolocalización. Ésta sirve para mostrar las oficinas más cercanas y también permite a las entidades enviar ofertas de los productos más vendidos en las zonas geográficas más próximas al lugar donde se encuentran los clientes.

Otra de las propuestas que facilita este medio electrónico es su uso como medio de pago. Se trata de un servicio cómodo, sencillo y rápido, que evita la necesidad de llevar dinero o tarjetas encima. Este uso todavía no está muy generalizado entre los usuarios. No obstante, todas las entidades cuentan con la opción. Algunas con una *app* propia y otras mediante acuerdos con empresas *fintech*.

Bajo mi punto de vista, la *app* es estéticamente más atractiva e intuitiva, y cumple con todos los aspectos claves mencionados al principio. Además, permite realizar las gestiones en cualquier momento y lugar.

## 4.2. Análisis de diversas entidades financieras.

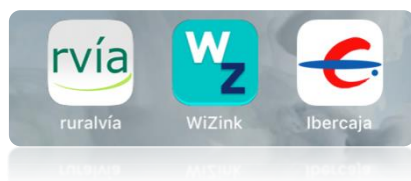
El objetivo de este apartado consiste en analizar las diferencias que apreciamos en la banca digital de las entidades de crédito, y así poder sacar conclusiones sobre el avance de la digitalización bancaria. Para ello, me centraré en la visualización *online* de las distintas aplicaciones móviles.

He decidido escoger entidades de crédito con diferentes características: un banco (Ibercaja), una cooperativa de crédito (Bantierra) y un banco puramente *online* (WiZink).

Con esta elección, mi propósito es comprobar que todas las entidades de crédito han evolucionado al mismo ritmo. Es decir, han conseguido adaptar su negocio a las nuevas necesidades tecnológicas, independientemente de sus diferencias.

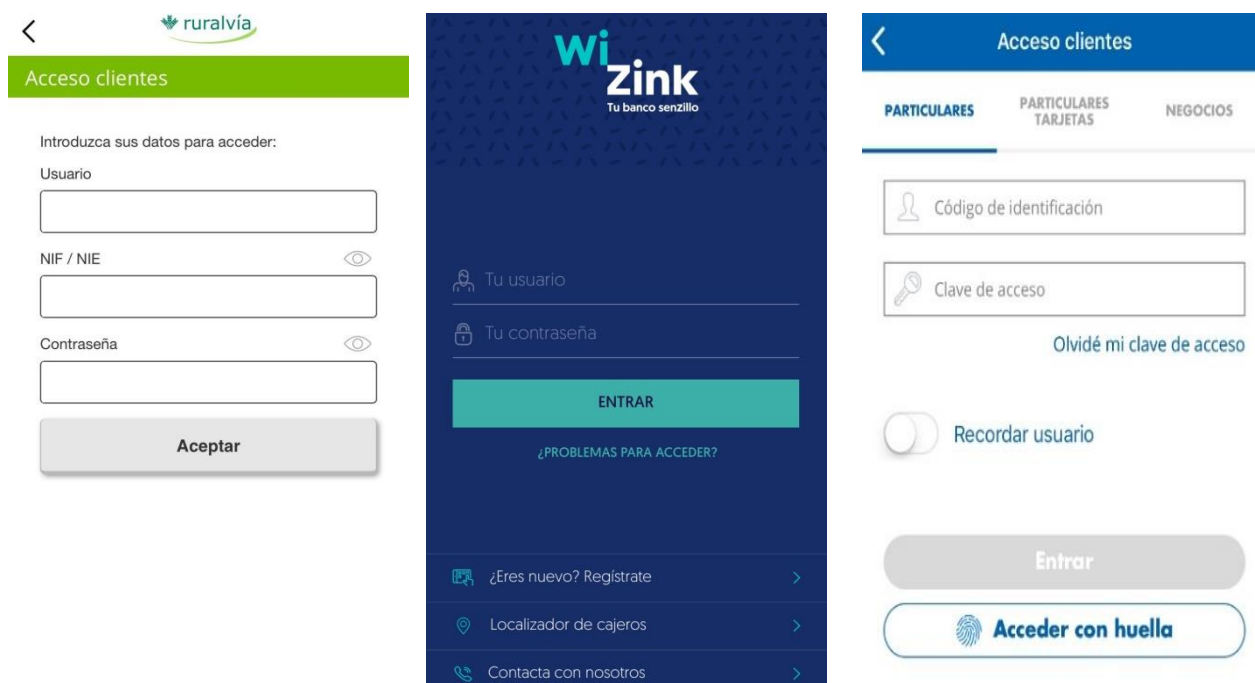
- **Bantierra** es una sociedad cooperativa de crédito que cuenta con 231 oficinas repartidas entre Aragón, Lérida y La Rioja. Resultó en 2011 de la fusión entre Multicaja y Cajalón.
- **Ibercaja** es un banco aragonés que se creó en 2011, hasta entonces había funcionado como caja de ahorros. En la actualidad, es el octavo grupo bancario español y cuenta con más de 1.200 oficinas en todo el país.
- **WiZink** se trata de un banco español presente en España y Portugal. No cuenta con sucursales puesto que opera a través de canales digitales. Su negocio se centra en las tarjetas de crédito y los depósitos.

Para comenzar con el estudio, el primer paso es instalar las *apps* gratuitas en el *smartphone*. Cuando están descargadas aparecen los siguientes iconos en la pantalla del teléfono:



**Figura 4.2.1.** Iconos de aplicaciones móviles. Fuente: App Store.  
Elaboración: Propia.

Una vez dentro de cada aplicación, debemos introducir las claves de acceso correspondientes según solicita cada entidad.

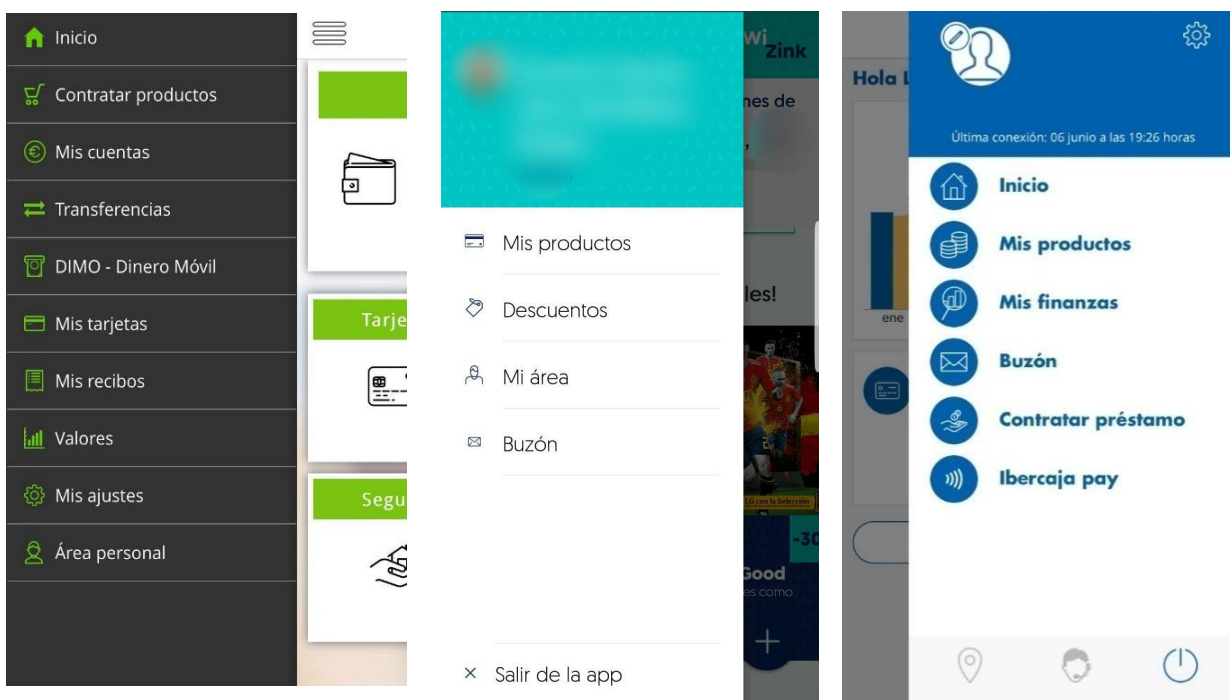


**Figura 4.2.2.** Pantallas inicio de aplicaciones móviles. Fuentes y elaboración: Bantierra, WiZink y Ibercaja.

- ⇒ A través de la *app* “ruralvía” de Bantierra, se solicita un usuario, el NIF o NIE y una contraseña de acceso. El usuario está compuesto por 8 dígitos en los que se combinan tanto letras como números; y la contraseña se compone de 9 dígitos. Para completar el apartado de NIF/NIE es necesario introducir también la letra del documento de identidad.
- ⇒ Para entrar en WiZink, es necesario un usuario y una contraseña, ambos los elige el cliente cuando se registra como tal.
- ⇒ En la aplicación de Ibercaja, se pide el código de identificación, es decir, el DNI del usuario suprimiendo la letra final. La clave de acceso está compuesta de 6 dígitos numéricos. Además, existe la posibilidad de acceder con huella, una vez configurada en la cuenta.

En este proceso comprobamos que el acceso más sencillo lo proporciona Ibercaja, ya que únicamente presionando con el dedo el botón de reconocimiento de huella dactilar, puedes entrar en la *app*. Igualmente, sus claves son fáciles de recordar al tratarse del documento de identidad y de una contraseña corta.

Una vez dentro, nos encontramos con el menú de opciones comentado en el epígrafe 4.1.



**Figura 4.2.3.** Pantallas de aplicaciones móviles. Fuentes y elaboración: Bantierra, WiZink y Ibercaja.

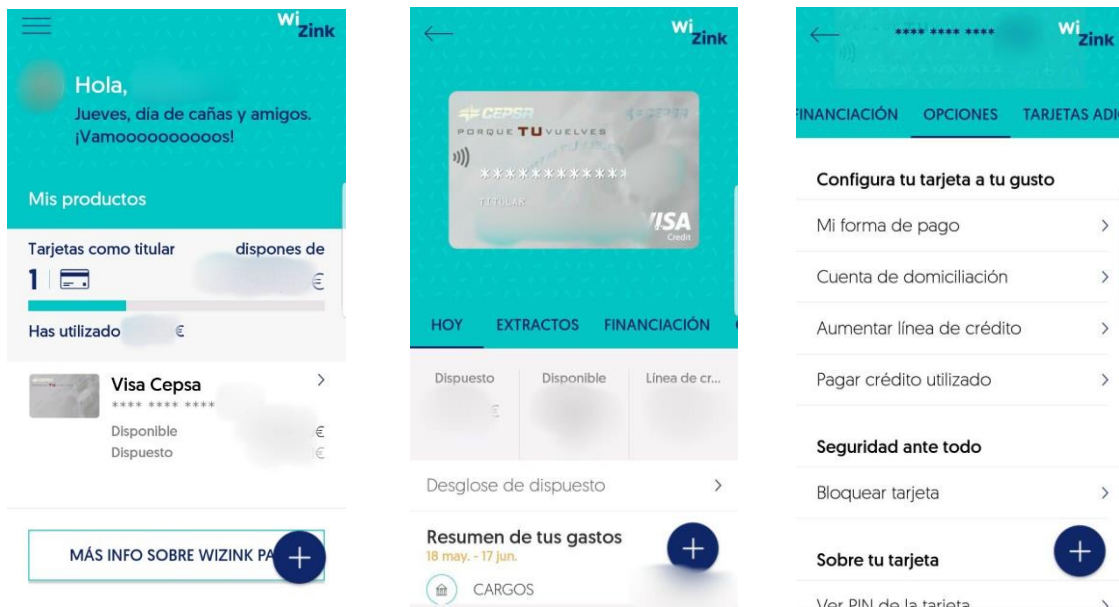
Comprobamos que el menú de Bantierra es el más detallado. A diferencia, los dos bancos optan por una presentación más resumida.

Por ejemplo, en la pestaña de “Mis productos” de la *app* de Ibercaja, aparecen tanto las cuentas como las tarjetas, mientras que Bantierra las expone por separado. Las transferencias, los traspasos, y la información sobre el mercado, Ibercaja los muestra en otro desplegable que emerge de la parte inferior, cuando se pincha en la opción “Operar” (figura 4.2.4.).



**Figura 4.2.4.** Pantallas de aplicación móvil de Ibercaja Banco. Fuentes y elaboración: Ibercaja.

Por otro lado, en el menú de WiZink se muestran un menor número de opciones. Esto es debido a que, como he explicado al principio, este banco se especializa en tarjetas y depósitos. Es decir, todas las operaciones se asocian a una tarjeta a diferencia de la operativa de los demás bancos, que acostumbran a trabajar con cuentas corrientes.



**Figura 4.2.5.** Pantallas de aplicación móvil de WiZink. Fuentes y elaboración: WiZink.

Para operar en estas *apps* de manera segura, las entidades cuentan con medidas que garantizan la correcta identidad del cliente.

Como he mencionado anteriormente, Ibercaja ofrece la posibilidad de acceder utilizando la huella dactilar, en aquellos dispositivos móviles con dicha opción. Además, para realizar operaciones, la identidad del cliente se verifica solicitándole la coordenada de una tarjeta y una clave de firma, que proporcionan previamente.

Mientras que en Bantierra y WiZink, únicamente se requiere una firma electrónica para confirmar la operación y demostrar que la identidad del cliente es correcta.

A primera vista, parece que el sistema que utiliza Ibercaja garantiza una mayor seguridad para el cliente y para la propia entidad. Sin embargo, el método de las tarjetas de coordenadas está comenzando a eliminarse porque entorpece la gestión de las operaciones desde cualquier lugar.


Tras comprobar diferentes pantallas de las aplicaciones móviles, hemos encontrado distinciones en cuanto a su presentación y organización, aunque no se tratan de diferencias notables. Todas ofertan productos financieros con características y condiciones muy similares, siendo las entidades sin establecimiento físico las que pueden ofertar productos más atractivos, por el simple hecho de soportar menores costes de gestión.

Podemos observar, por todo lo referido con anterioridad que, independientemente del tipo de entidad de crédito que analicemos, la banca móvil presenta un aspecto semejante, constatando que todas ellas intentan afrontar los cambios de la sociedad, profundizando en el uso de las nuevas tecnologías para la orientación de sus negocios.

También, hay que tener en cuenta que las entidades con presencia física juegan con una ventaja estratégica. Están dotadas del canal presencial, el medio más eficaz para fidelizar clientes. Es decir, llevan a cabo una estrategia multicanal, donde el servicio *online* es un canal complementario para sus clientes potenciales.

En consecuencia, las entidades *online* deben contar con una política de precios más flexible, en la que los tipos de interés sean más competitivos y no existan comisiones para los clientes. Esto repercute en el volumen de activos y depósitos.

Podemos comprobar si esto se cumple consultando el balance de las entidades (véase epígrafe 7). Para ello, a continuación muestro una tabla resumen con los datos básicos de las entidades objeto de análisis.

	<b>Bantierra</b>	<b>WiZink</b>	<b>iberCaja</b> 
<b>ACTIVO</b>	4.475.237€	5.260.179€	53.106.969€
<b>PATRIMONIO NETO</b>	377.953€	1.165.134€	2.999.292€
<b>PASIVO</b>	4.097.284€	4.095.045€	50.107.677€
<b>DEPÓSITOS</b>	3.428.712€	3.063.178€	35.077.095€

**Tabla 4.2.1.** Resumen del balance de 2017 de las entidades. Fuente: Ibercaja, Bantierra y WiZink. Elaboración propia

A primera vista, se observa que Ibercaja cuenta con una cifra total de pasivos muy superior al resto. Pero si comparamos el porcentaje de depósitos sobre el total de pasivos con el que contaban Ibercaja y WiZink en el año 2017, obtenemos que el banco aragonés cuenta con un 4,80% menos. Esto nos lleva a pensar que WiZink está consiguiendo unas condiciones más atractivas para sus clientes.

No obstante, los dos bancos cuentan con un porcentaje de depósitos inferior al de Bantierra. Su estructura del pasivo está compuesta en gran medida por los depósitos de la clientela, que suponen más del 80%.

El crecimiento exponencial es otra característica que acompaña a los modelos de banca electrónica. Si utilizamos la evolución de los activos, confirmamos, que, efectivamente, WiZink ha incrementado su volumen mientras que el de Ibercaja se ha reducido en este aspecto.

$$\text{Variación de total de activos}_{\text{WiZink}} = \frac{(5260179 - 4433224)}{4433224} * 100 = 18.65\%$$



$$\text{Variación de total de activos Ibercaja} = \frac{(53106969-57175874)}{57175874} * 100 = -7.12\%$$

Por otra parte, mantener una ventaja competitiva sostenible resulta más complejo con este nuevo sistema de negocio. La difusión de sus productos a través de las nuevas tecnologías, facilitan la imitación, a los competidores. Por eso, no cabe duda de la importancia de la innovación, para así, conseguir ofertar unos productos y servicios más personalizados que se adapten a las necesidades de los clientes.

Estas necesidades no han cambiado con este nuevo enfoque, el usuario sigue buscando una atención individualizada, y es importante que las empresas lo tengan en cuenta en sus nuevos canales para mantener la fidelidad de sus clientes.

Hasta el momento, la mayoría de entidades apostaban por patrocinios en actividades relacionadas con la responsabilidad social, para fortalecer y dar a conocer su imagen.

En la actualidad, los usuarios utilizan las redes sociales como canal de información *online*, de forma progresivamente más generalizada, como paso previo a la contratación de los productos y servicios que se ofertan.

En este sentido, considero que las entidades deberían incrementar su inversión en publicidad, utilizando como medio las redes sociales, para potenciar su presencia en el mercado.

En definitiva, aunque la apariencia estética de la banca por Internet nos lleve a pensar que todas las entidades han utilizado los mismos recursos para adaptar sus negocios, hemos comprobado que en determinados aspectos contables existen diferencias. Es decir, que se han adoptado distintas estrategias para aprovechar todas las ventajas del servicio *online*. Sin olvidar la consideración de la atención individualizada, realizando un desembarco cada vez mayor, ofertando sus actividades en las redes sociales.

## 5. CONCLUSIONES

Con este trabajo se ha mostrado el impacto de las tecnologías en nuestras vidas. Para las empresas suponen un gran medio de comunicación con las personas. A través de las TIC nos informan de las ofertas, de las promociones y del estado de los productos. También facilitan la realización de las operaciones comerciales más habituales, sin necesidad de hacerlo de manera presencial.

En cuanto a las entidades de crédito, y debido a que la mayor parte de sus clientes han ido modificando su manera de operar con las mismas, paulatinamente han ido adaptando sus estructuras a estos nuevos cambios que van aconteciendo, con un nuevo concepto de banca.

En mi opinión, Ibercaja ofrece el mejor servicio de banca electrónica de entre todas entidades analizadas. Tanto su web como su *app*, han resultado ser las más atractivas e intuitivas. Se ha encargado de presentar sus servicios de una forma visualmente cómoda para el cliente, beneficiando así su imagen de marca.

Además, se ha demostrado su fácil acceso a toda la información y la multitud de acciones que permite realizar en sus canales. También, considero que tiene muy presente la seguridad de sus clientes y que por ello cuenta con los últimos avances en medidas de protección.

En el pasado, la banca, respondía con una estructura y una operativa a la altura de la época, basada en la relación física oficina-cliente. Cada sucursal tenía un segmento de clientes asignado, y el trato personal e individualizado era la esencia de su estrategia.

Actualmente, todas las entidades ofrecen los servicios de banca electrónica, aunque es cierto que hemos podido observar pequeñas diferencias en la visualización, en la operativa y en el acceso a sus páginas.

En los últimos tiempos han ido apareciendo, cada vez con mayor profusión, nuevos modelos de empresas de tinte completamente tecnológico, las llamadas *fintech*. Son empresas que ya gozan de amplio recorrido tecnológico en cuanto a desarrollo de plataformas y aplicaciones.

Podría ser una opción inteligente por parte de las empresas financieras la cooperación mutua con las nuevas *fintech*.

Esta alianza permitiría el aprovechamiento de las cualidades que pueden aportar cada una de las partes. Por un lado, la banca con su experiencia histórica acumulada en materia de estructuras, regulación normativa, seguridad... Y por otro lado, las *fintech* en todo lo relacionado con las nuevas tecnologías.

Como conclusión final del estudio realizado, se podría afirmar que la banca responde con la mayor agilidad posible a la evolución, cada vez más exponencial, que está experimentando la sociedad.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (2014): *Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.*

### Libros

- CALVO, A; PAREJO, JA; RODRÍGUEZ, L; CUERVO, A. (2014): *Manual del sistema financiero español*. Planeta S.A., Barcelona.
- ONTIVEROS, E; MARTÍN A; NAVARRO A; RODRÍGUEZ E. (2012): *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Ariel S.A., Barcelona.

### Artículos de revista

- BARRIOS, V. (2004): “¿Por qué existen los bancos?”. *Boletín económico de ICE*, N° 2799, págs. 33-42.
- SEGUÍ, A. (2012): “Cajas de ahorros: Un modelo de compromiso con la sociedad”. *REVESCO*, N° 107, págs. 155-185.
- SOMOZA, A. (2015): “Algunas consideraciones sobre el proceso de reestructuración de las cajas de ahorros españolas”. *Análisis financiero*, N° 129, págs. 20-33.
- CORTÉS, FJ; BELMONTE, L. (2010): “La base social de las cooperativas de crédito”. *Revista de Estudios Empresariales*, N°2, págs.35-53.
- KARACADAG, C; TAYLOR, M. (2000): “Hacia una norma bancaria universal”. *Finanzas y desarrollo*, N° 4, págs. 50-53.
- RODRÍGUEZ, J.M. (2001): “Regulación bancaria y nuevo acuerdo de capital de Basilea”. *Ekonomiaz*, N° 48, págs. 129-227.
- RODRÍGUEZ, E. (2010): “Las nuevas medidas de Basilea III en materia de capital”. *Estabilidad financiera*, N° 19, págs. 9-20.
- MUÑOZ, F. (2009): “Caracterización de los clientes de banca electrónica”. *Revista de Estudios Empresariales*, N° 1, págs. 4-30.
- BORRAZ, J; BORBONABA V; POLO Y. (2016): “El cliente omnicanal en banca electrónica”. *ICE: Revista de economía*, N° 891, págs. 181-198.

## Webgrafía

- [https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares\\_y\\_e/Registros\\_de\\_Entidad/](https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/Registros_de_Entidad/)
- <https://www.ico.es/web/ico/home>
- (2018). España sigue siendo el país con más sucursales bancarias. *Banqueando*. <https://es.banqueando.com/espana-sigue-siendo-el-pais-con-mas-sucursales-bancarias/>
- CASAS, J. (2018). La oficina bancaria sobrevivirá en el futuro gracias a la mejor tecnología. Madrid: *Expansión*. <http://www.expansion.com/empresas/banca/2018/02/06/5a7983ef22601d01558b458f.html>
- CORTINA, JL. (2015). Las cinco claves del nuevo cliente bancario. *El País*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/08/14/empresas/1439580253\\_168000.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/08/14/empresas/1439580253_168000.html)
- (2017). Frecuencia de consumo de servicios de Internet en España. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/478492/frecuencia-de-uso-de-servicios-de-internet-en-espana/>
- <https://www.bbva.es/particulares/index.jsp>
- [https://www.caixabank.es/particular/home/particulares\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/home/particulares_es.html)
- <https://www.wizink.es/home>

## 7. ANEXOS

### Anexo I. Balance extraído de las cuentas anuales de WiZink.

WIZINK BANK, S.A.	Diciembre 2016
Balance individual público	
<b>Bancos</b>	Miles de euros
<b>ACTIVO</b>	
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista .....	25.577
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b> .....	-
Derivados .....	-
Instrumentos de patrimonio .....	-
Valores representativos de deuda .....	-
Préstamos y anticipos .....	-
Bancos centrales .....	-
Entidades de crédito .....	-
Clientela .....	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i> .....	-
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b> .....	-
Instrumentos de patrimonio .....	-
Valores representativos de deuda .....	-
Préstamos y anticipos .....	-
Bancos centrales .....	-
Entidades de crédito .....	-
Clientela .....	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i> .....	-
<b>Activos financieros disponibles para la venta</b> .....	3.646
Instrumentos de patrimonio .....	3.317
Valores representativos de deuda .....	329
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i> .....	-
<b>Préstamos y partidas a cobrar</b> .....	3.685.170
Valores representativos de deuda .....	258.377
Préstamos y anticipos .....	3.426.793
Bancos centrales .....	-
Entidades de crédito .....	386.443
Clientela .....	3.040.350
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i> .....	-
<b>Inversiones mantenidas hasta el vencimiento</b> .....	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i> .....	-
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b> .....	-
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipos de interés</b> .....	-
<b>Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas</b> .....	18.633
Entidades del grupo .....	18.633
Entidades multigrupo .....	-
Entidades asociadas .....	-
<b>Activos tangibles</b> .....	21.920
Inmovilizado material .....	5.883
De uso propio .....	5.883
Cedido en arrendamiento operativo .....	-
Afecto a la obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito) .....	-
Inversiones inmobiliarias .....	16.037
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo .....	-
<i>Pro memoria: adquirido en arrendamiento financiero</i> .....	-
<b>Activos intangibles</b> .....	549.283
Fondo de comercio .....	193.773
Otros activos intangibles .....	355.510
<b>Activos por impuestos</b> .....	25.419
Activos por impuestos corrientes .....	437
Activos por impuestos diferidos .....	24.982
<b>Otros activos</b> .....	103.575
Contratos de seguros vinculados a pensiones .....	-
Existencias .....	-
Resto de los otros activos .....	103.575
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b> .....	-
<b>TOTAL ACTIVO</b> .....	4.433.224
<b>PASIVO</b>	
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b> .....	-
Derivados .....	-
Posiciones cortas .....	-
Depósitos .....	-
Bancos centrales .....	-
Entidades de crédito .....	-
Clientela .....	-
Valores representativos de deuda emitidos .....	-
Otros pasivos financieros .....	-

Balance individual público		Miles de euros
<b>Bancos</b>		
<b>PASIVO (Cont.)</b>		
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>		-
Depósitos		-
Bancos centrales		-
Entidades de crédito		-
Clientela		-
Valores representativos de deuda emitidos		-
Otros pasivos financieros		-
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>		-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>3.121.710</b>	
Depósitos	3.112.094	
Bancos centrales	146.000	
Entidades de crédito	14.734	
Clientela	2.951.360	
Valores representativos de deuda emitidos	-	
Otros pasivos financieros	9.616	
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	-	
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	-	
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipos de interés</b>	-	
<b>Provisiones</b>	<b>6.348</b>	
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.430	
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	559	
Compromisos y garantías concedidos	-	
Restantes provisiones	4.360	
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>8.158</b>	
Pasivos por impuestos corrientes	7.909	
Pasivos por impuestos diferidos	249	
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>	-	
<b>Otros pasivos</b>	<b>174.671</b>	
<i>De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorro y cooperativas de crédito)</i>	-	
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	-	
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.310.887</b>	
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
<b>Fondos propios</b>	<b>1.123.229</b>	
<b>Capital</b>	<b>147.862</b>	
Capital desembolsado	147.862	
Capital no desembolsado exigido	-	
<i>Pro memoria: capital no exigido</i>	-	
Prima de emisión	685.022	
<b>Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital</b>	-	
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	
<b>Otros elementos de patrimonio neto</b>	-	
<b>Ganancias acumuladas</b>	<b>192.913</b>	
Reservas de revalorización	-	
Otras reservas	-18	
(-) Acciones propias	-	
Resultado del ejercicio	97.451	
(-) Dividendos a cuenta	-	
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>-892</b>	
Elementos que no se reclasificarán en resultados	-1.030	
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	-1.030	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	
Resto de ajustes de valoración	-	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	138	
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [porción efectiva]	-	
Conversión de divisas	-	
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [porción efectiva]	-	
Activos financieros disponibles para la venta	138	
Instrumentos de deuda	-	
Instrumentos de patrimonio	138	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.122.337</b>	
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>4.433.224</b>	
<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>		
<b>Garantías concedidas</b>	-	
<b>Compromisos contingentes concedidos</b>	<b>10.108.954</b>	

## Anexo II. Balance extraído de las cuentas anuales de Ibercaja.

### IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

#### BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016

(Miles de euros)

ACTIVO	Nota	31/12/2017	31/12/2016 (*)
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>6</b>	<b>3.512.477</b>	<b>1.005.986</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>7</b>	<b>9.378</b>	<b>33.124</b>
Derivados		9.054	32.435
Valores representativos de deuda		324	689
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>8</b>	<b>52.247</b>	<b>48.997</b>
Instrumentos de patrimonio		41.632	44.384
Valores representativos de deuda		10.615	4.613
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros disponibles para la venta</b>	<b>9</b>	<b>10.849.926</b>	<b>11.476.251</b>
Instrumentos de patrimonio		325.681	434.891
Valores representativos de deuda		10.524.245	11.041.360
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		2.150.225	2.580.862
<b>Préstamos y partidas a cobrar</b>	<b>10</b>	<b>35.019.799</b>	<b>36.019.328</b>
Valores representativos de deuda		2.296.675	2.602.217
Préstamos y anticipos		32.723.124	33.417.111
Entidades de crédito		414.087	470.055
Clientela		32.309.037	32.947.056
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		5.399.359	6.064.814
<b>Inversiones mantenidas hasta el vencimiento</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>4.545.574</b>
<i>Pro-memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	2.520.964
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>12.1</b>	<b>187.456</b>	<b>285.111</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>13</b>	<b>105.313</b>	<b>135.798</b>
Entidades multigrupo		27.884	29.684
Entidades asociadas		77.429	106.114
<b>Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>14</b>	<b>395</b>	<b>514</b>
<b>Activos tangibles</b>	<b>15</b>	<b>1.029.414</b>	<b>1.092.388</b>
Inmovilizado material		640.977	656.940
De uso propio		615.429	633.473
Cedido en arrendamiento operativo		25.548	23.467
Inversiones inmobiliarias		388.437	435.448
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo		183.232	209.719
<i>Pro-memoria: adquirido en arrendamiento financiero</i>		-	-
<b>Activos intangibles</b>	<b>16</b>	<b>199.680</b>	<b>198.837</b>
Fondo de comercio		144.934	144.934
Otros activos intangibles		54.746	53.903
<b>Activos por impuestos</b>	<b>25</b>	<b>1.338.472</b>	<b>1.397.012</b>
Activos por impuestos corrientes		25.054	24.351
Activos por impuestos diferidos		1.313.418	1.372.661
<b>Otros activos</b>	<b>17</b>	<b>249.656</b>	<b>280.023</b>
Existencias		225.551	244.650
Resto de los otros activos		24.105	35.373
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>18</b>	<b>552.756</b>	<b>656.931</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>53.106.969</b>	<b>57.175.874</b>

(\*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2017.



**IBERCAJA BANCO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016**  
(Miles de euros)

PASIVO	Nota	31/12/2017	31/12/2016 (*)
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>7</b>	<b>7.301</b>	<b>31.255</b>
Derivados		7.301	31.255
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>		-	-
<i>Pro-memoria: pasivos subordinados</i>		-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>19</b>	<b>42.270.895</b>	<b>46.352.735</b>
Depósitos		39.666.819	43.499.051
<i>Bancos centrales</i>		3.353.508	3.366.566
<i>Entidades de crédito</i>		1.236.216	3.127.312
<i>Cientela</i>		35.077.095	37.005.173
Valores representativos de deuda emitidos		1.827.266	2.147.252
Otros pasivos financieros		776.810	706.432
<i>Pro-memoria: pasivos subordinados</i>		631.751	857.260
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>12.1</b>	<b>106.702</b>	<b>176.172</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>12.2</b>	<b>11.054</b>	<b>16.022</b>
<b>Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>	<b>20</b>	<b>7.019.204</b>	<b>6.858.907</b>
<b>Provisiones</b>	<b>21</b>	<b>372.779</b>	<b>411.329</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		120.751	139.820
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		3.863	4.999
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		12.814	11.540
Compromisos y garantías concedidos		31.656	35.328
Restantes provisiones		203.695	219.642
<b>Pasivos por impuestos</b>		<b>191.630</b>	<b>231.874</b>
Pasivos por impuestos corrientes		3.152	1.454
Pasivos por impuestos diferidos	<b>25.4</b>	188.478	230.420
<b>Otros pasivos</b>	<b>22</b>	<b>128.112</b>	<b>120.820</b>
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>		-	-
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>50.107.677</b>	<b>54.199.114</b>

(\*) Se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Nota 1.4).

Las notas 1 a 45 descritas en la memoria y los anexos adjuntos forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2017.

Anexo III. Balance extraído de las cuentas anuales de Bantierra.



Caja Rural Aragón, S.C.A., C/Gran Vía, 11, 50001 Zaragoza, Zaragoza, España

**CAJA RURAL DE ARAGON  
SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO (BANTIERRA)**

**BALANZES DE SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016 (NOTAS I.a.1)**

	31.12.2017	31.12.2016 (*)	31.12.2017	31.12.2016 (**)
<b>ACTIVO</b>				
EFFECTIVO, SALDOS EN EFECTIVO EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPOSITOS A LA VISTA (Nota 8)	174.877	157.768	PAGOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCAR (Nota 9)	43.230
ACTIVO FINANCIERO MANTENIDO PARA NEGOCAR (Nota 9)	42.000	43.349	PAGOS FINANCIEROS PERDIDOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS (Nota 7)	43.000
Activos financieros mantenidos para negociar	42.000	43.349	PAGOS FINANCIEROS PERDIDOS A VALOR RAZONABLE POR CAMBIOS EN RESULTADOS (Nota 7)	43.000
Préstamos, préstamos o arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	-	(3.300)	PAGOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO (Nota 14)	3.000.000
ACTIVOS FINANCIEROS DEBIDOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS (Nota 7)	-	-	Préstamos	3.000.000
Préstamos y arrendados	-	-	Emisiones de crédito	85.177
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	-	-	Préstamos a largo plazo	3.428.172
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	-	-	Valores representativos de deuda emitida	37.790
ACTIVOS FINANCIEROS DEBIDOS A VALOR RAZONABLE DEBIDOS A VALOR RAZONABLE PARA LA VENTA (Nota 8)	602.332	595.625	Otros activos financieros	20.000
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	572.473	574.318	DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURA (Nota 16)	14.272
Valores representativos de deuda	20.229	20.229	DERIVADOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUENTAS DE UN CARTEL CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	-
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	3.194.271	3.057.048	UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	18.174
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	3.104.271	2.967.459	PROVISIONES (Nota 17)	1.070
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	152.830	149.394	Provisiones para pérdidas crediticias	1.070
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	2.951.420	2.818.065	Provisiones para pérdidas crediticias	1.070
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	477.637	468.577	Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	11.327
INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	-	-	OTROS PASIVOS (Nota 18)	13.330
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	-	-	De los cuales: tenen de la Caja Social (Nota 20)	530
INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	-	-	PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS EMANABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	-
DERIVADOS - CONTABILIDAD DE COBERTURA (Nota 16)	302	1.379	TOTAL PASIVO	4.897.254
CAMBIO DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUENTAS DE UN CARTEL CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS Y ADICIONALES (Nota 12)	227.304	246.335	PATRIMONIO NETO	149.155
INVERSIONES DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS (Nota 12)	233.750	241.000	FONDOS PROPIOS (NOTA 19)	372.220
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	650	900	Caja Social (Nota 21)	372.220
ENTIDADES ASOCIADAS	182.448	197.419	Reservas de reservas	3.700
Inmovilizado material	116.190	130.090	Reservas de reservas (Nota 22)	7.100
De uso propio	116.190	130.090	Reservas de reservas (Nota 22)	7.100
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	31.071	31.071	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Préstamos y arrendados como garantía con derecho de venta o recuperación	31.071	31.071	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
ACTIVOS INTANGIBLES (Nota 14)	233	182	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Otros activos intangibles	233	182	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
ACTIVOS INTANGIBLES (Nota 14)	144.824	136.110	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Activos por impuestos diferidos	1.071	4.230	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Activos por impuestos diferidos	143.527	140.790	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Activos por impuestos diferidos	143.527	140.790	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
OTROS ACTIVOS (Nota 18)	12.746	11.647	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Reservas de reservas	12.746	11.647	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
Reservas de reservas	12.746	11.647	Reservas de reservas (Nota 22)	6.000
ACTIVOS NO CUENTAS DE UN CARTEL CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS Y ADICIONALES (Nota 11)	4.711.041	4.582.221	ACTIVOS NO CUENTAS DE UN CARTEL CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS Y ADICIONALES (Nota 11)	4.711.041
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	4.897.254	4.897.254	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	4.897.254
PROVISIONES	227.304	246.335	PROVISIONES	227.304
RESERVAS DE RESERVAS	420.850	420.850	RESERVAS DE RESERVAS	420.850

(\*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos.

Las Notas 1 a 50 describen en la Memoria y el Anexo I (normas) parte integrante del balance de situación a 31 de diciembre de 2017.