



GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CURSO ACADÉMICO 2017-2018

TRABAJO FIN DE GRADO

Mención en Finanzas

**LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CREDITO ESPAÑOLAS:
REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL**

THE TRANSFORMATION OF SPANISH CREDIT INSTITUTIONS:
REFORMS AND CURRENT SITUATION

AUTOR/A: Paula Cea de la Hoz

DIRECTOR/A: Irene García González

FEBRERO 2018

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

ÍNDICE

1. Resumen.....	3-4
2. Introducción (Sistema Financiero Español).....	5
3. Definición, funciones y tipos de operaciones.....	5
3.1 Definición.....	5
3.2 Funciones.....	6
3.3 Tipos de operaciones.....	6-7
4. Evolución histórica.....	7-8
5. Revolución en la banca, el futuro ya está aquí.....	8
5.1 Hipotecas.....	8-9
5.2 Métodos de pago.....	9-10
5.3 Banca digital.....	10
5.4 Ingresos y costes.....	10-11
5.5 Oficinas.....	11-13
5.6 Agentes financieros y ofibus.....	13
5.7 Concentración bancaria y fusiones.....	13-15
5.8 Nuevos competidores.....	15
5.9 Reputación / Imagen corporativa / RSC	15-16
5.10 Rankings – valoraciones.....	16
5.11 Las decisiones políticas influyen en las finanzas.....	16
6. Entidades de crédito españolas en la actualidad.....	17-19
7. Estudio empírico: ¿cuál es la percepción de la sociedad de las entidades de crédito españolas?.....	19-21
8. Entrevista: ¿qué visión tienen los empleados de banca? Un análisis interno de la situación.....	21-24
9. Conclusiones.....	24
10. Anexos.....	25-36
10.1 Anexo 1 – Encuesta TFG.....	25-27
10.2 Anexo 2 – Gráficos encuesta TFG.....	28-36
11. Bibliografía.....	37-42

1. RESUMEN

A pesar de la imagen que pueda tener la sociedad del sector bancario como algo estático, obsoleto y tradicional, si miramos el mundo que nos rodea, nos damos cuenta de que no es así. Lo que ayer era algo seguro hoy ya no lo es, el sistema tradicional mañana estará obsoleto, el acudir a la oficina para realizar las transacciones en unos años probablemente desaparezca.

Los márgenes del negocio son muy estrechos por la bajada del precio del dinero y obligan a estas empresas a reinventarse para sobrevivir a los cambios que ha traído la última gran crisis económica de 2008.

Y no hay que olvidar que la política tiene mucha influencia en este entorno: inestabilidad, cambios,..., afectan a los resultados cotizaciones,...,por mucho que algunos traten de convencernos de que es independiente.

También se tratarán algunos aspectos más formales y de carácter técnico, para comprender, por ejemplo, las operaciones que abarcan al sector. Se darán unas pinceladas de los orígenes del sector bancario como tal pero eminentemente lo que ha premiado ha sido la recopilación de los movimientos casi diarios del sector en la actualidad.

La palabra revolución se puede aplicar a la situación del sector en nuestro país, dado los cambios acelerados que se aprecian. Es un sector en movimiento, se podría decir que en crecimiento (se empiezan a recuperar clientes y volumen de actividad perdidos por la crisis). ¿Qué nos deparará el futuro? En este trabajo trataremos la evolución de las entidades de crédito, tratando de intuir cuál será la situación en los próximos años en base a los últimos movimientos del sector. Además, se recogerá el punto de vista de la sociedad en general mediante un estudio empírico así como la opinión de varios empleados de banca. Y también se tendrá en cuenta la visión de los empleados de la banca, ya que es importante afrontar este tema no solo desde una visión periodística o investigadora, sino que los profesionales del sector también tienen que aportar su granito de arena, para tener una visión más amplia. ¿Coincidirá la visión de la sociedad con la de la banca?

ABSTRACT

Despite the image that society may have of the banking sector, as something static, obsolete and traditional, if we look at the world that surrounds us, we'll realize that isn't true.

What is safe today won't be anymore tomorrow. Going to the office to carry out transactions in few years will probably disappear.

Profit margins are very narrow due to the drop in money's price and they force these companies to reinvent themselves to survive to the changes brought by the last economic crisis of 2008.

And we musn't forget that politics have a lot of influence in this issue becasuse instability or other environment changes affect to their results. No matter that they try to convince us that is independent.

Some formal and technical aspects will also be discussed, to undertand for example which kind of operations they made. There will be few information about the origin of banking sector but mainly what we see everyday, new movements of the sector.

The word revolution can be applied to the situation of the sector in our country, given by the accelerated changes that are appreciated. It's a sector in movement, we can also say that grows, because it's recovering activity and customers not seen since the begin of the crisis.

What could happen in the future? In this pages we'll discuss the evolution of credit institutions, trying to guess how they'll be in next years. In addition, we'll see the point of view of society in general in an empirical study as well as the opinión of banking employees. Because is important to see that issue not only as a journalist or investigator but also to how people in the sector feels that. We'll have a richest visión. Will society be agree with credit institutions?

2. INTRODUCCIÓN

Antes de dar comienzo al tema de estudio que nos ocupa, debemos situarlo en su contexto. Las entidades de crédito forman parte del Sistema Financiero Español y suponen el nexo de unión entre ahorradores e inversores como intermediarios financieros, esto es, deben facilitar la financiación necesaria para el desarrollo normal de las actividades del sistema económico.

Están supeditadas a una amplia legislación que debe estar en consonancia con las Directivas y Reglamentos de la U.E y que se abordará durante el presente documento, siendo el Gobierno y el Ministerio de Economía las máximas autoridades que lo rigen, destacando por ejemplo la Dirección General de Financiación Internacional o la del Tesoro y Política Financiera. Las Comunidades Autónomas han asumido muchas competencias en lo relativo a la ordenación del crédito y la banca para Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito.

Son organismos clave para el buen funcionamiento del sistema el Banco de España, que supervisa y controla el buen funcionamiento de las Entidades de Crédito para garantizar la estabilidad del sistema y asesorar al Gobierno en dichas materias; y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), mediante la Ley 37/1998 de 16 de Noviembre se armonizan las condiciones de autorización y ejercicio de la actividad bursátil, por las que se equiparaba a las Entidades de Crédito a las Empresas de Servicios de Inversión.

3. DEFINICIÓN, FUNCIONES y TIPOS DE OPERACIONES.

Entrando ya en el tema que nos atañe, vamos a ver qué es, qué funciones y qué operaciones se realizan a través de las entidades de crédito en España.

3.1 DEFINICIÓN

Entidad de crédito: *“una empresa cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia”*. [1]

Y de forma más precisa: *“toda empresa que tenga como actividad típica y habitual recibir del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza”*. [2]

Por tanto, no solamente encajan en el concepto **Bancos** y las casi desaparecidas **Cajas de Ahorros**, sino también **Cooperativas de Crédito, Establecimientos de Crédito, de Dinero electrónico** y el **Instituto de Crédito Oficial**.

Sin embargo, debido al peso que tienen en la economía, lo que centrará el presente trabajo serán los Bancos y Cajas de Ahorros.

[1] EUROPA. 2000. Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio.

[2] ESPAÑA. 1988. Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

3.2 FUNCIONES

Se enumerarán según la **Segunda Directiva de Coordinación Bancaria**.

Las cuatro actividades fundamentales son: operaciones con pagos y cobros y la generación de los medios necesarios (tarjetas de crédito, pagarés, cheques,...), captación de depósitos y concesión de préstamos y créditos. También se incluyen las siguientes: asesoramiento empresarial y redacción de informes comerciales, alquiler de cajas fuertes, arrendamiento, avales, *factoring*, gestión de patrimonios, intermediación en mercado financieros, de valores (negociación, gestión de carteras, OPAs, productos derivados,...) etc. Y podríamos afirmar que con el paso del tiempo se implementarán en base a los nuevos productos que se ofrezcan.

3.3 TIPOS DE OPERACIONES

Distinguimos cuatro tipos:

- **Operaciones activas:** inversiones.

Las más importantes son:

1. **Descuento comercial:** adelanto monetario de un efecto comercial a cambio de intereses.
2. **Crédito:** disposición de cierta cantidad de dinero a favor del cliente a cambio de unos intereses y bajo las condiciones de devolución en un plazo pactado. Puede utilizar solo lo que necesite, no todos los fondos disponibles. Se distinguen entre comerciales, personales y a la exportación.
3. **Préstamo:** producto financiero similar al crédito cuya diferencia radica en que la cantidad disponible está fijada y se transfiere en su totalidad al cliente, que deberá devolverlo igualmente aportando unos intereses.

Ambas deberían contar con avales y seguros antes de ser concedidos. Y por parte de la entidad financiera es obligatorio que se incluya el T.A.E. El tipo de interés pactado puede ser fijo o variable.

- **Operaciones pasivas:** captación de recursos propios (capital, reservas, cuotas participativas y otros fondos) y ajenos (que se desarrollarán más adelante).

Destacan las siguientes:

1. **Cuentas corrientes a la vista:** depósitos, mediante cheques o pagarés, de cuyos fondos se puede disponer en cualquier momento.
2. **Cuentas de ahorro:** similares a las anteriores, sin usar cheques.
3. **Depósitos a plazo:** el principal requisito es la indisponibilidad de fondos a cambio de un interés. Pero tal y como abordaremos en otros apartados, es un producto que está desapareciendo. Los titulares pueden solicitar un resguardo de depósito, que acredita la existencia del mismo.

- **Operaciones fuera de balance:** en las que se garantiza las obligaciones de terceros. Tienen estrecha relación con las operaciones activas.

Destacan:

1. **Avales:** de tipo bancario en las letras de cambio y de tipo financiero en créditos, préstamos y operaciones similares.
2. **Crédito documentario:** contrato para las exportaciones comerciales, de forma que se garantice que las dos partes recibirán las mercancías y el

pago estipulado, respectivamente.

- **Operaciones no financieras:** asesoramiento, tasación, informes,...

Adicionalmente, destacan otros productos y servicios bancarios que tienen relación con **medios de cobro y pago**: transferencias, cheques, tarjetas de crédito, débito o prepago, efectos comerciales, domiciliación de recibos, pago de impuestos.

Como se abordará en el próximo apartado, el modelo que se está construyendo es el de una banca universal, donde además se ofrecen diversos servicios como seguros o asesoramiento inmobiliario. Atrás quedó la época en la que eran unos simples intermediarios financieros. Sin olvidar que la competencia aumenta, y el consumidor se informa más, por lo que tienen que reinventarse

4. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

En primer lugar, se hará un breve resumen de los cambios que sufrió durante el siglo XX, para no remontarse tan atrás en el tiempo.

Entre **1939 y 1962** la Banca es la responsable de la distribución de los mercados financieros. Se impone el *status quo* mediante la **Ley de Ordenación Bancaria de 1946**, que prohibía abrir nuevas oficinas, ampliar capital y crear nuevas entidades. Y no tenían supervisión adecuada. Debido a la Ley de 26 de Diciembre de 1958 de Entidades Oficiales de Crédito a medio y largo plazo y la Comisión que deriva de ello, es el **Tesoro** quien financia las Entidades.

Entre **1962 y 1977**, lo anteriormente expuesto cambia, especialmente con la **Ley de Bases** de 14 de Abril de 1962, que implicaba la nacionalización de todas las entidades oficiales, siendo la máxima autoridad el Gobierno y el control de la Banca Privada ejercido por el **Banco de España**, que también tendrá capacidad para inyectar liquidez al sistema; el de las Cajas de Ahorro por Instituto de Crédito de Cajas de Ahorro; y el del resto de entidades (Crédito Industrial, Agrícola,...) y del Mercado de Valores por el **Instituto de Crédito a Medio y Largo Plazo**, que desaparecerá en 1971. Permiten la apertura de oficinas y la entrada de entidades extranjeras, con restricciones. Se deroga el *status quo* y se trata de potenciar la libre competencia y la homogeneización de las entidades.

Entre **1977 y 1986**, es importante la “**Reforma Fuentes Quintana**”, que equipara las Cajas a los Bancos y pide que se centren en la inversión regional. Surgen las primeras crisis económicas, y se crean los **Fondos de Garantía de Depósito**. Se fomenta la compra de viviendas con el Mercado Hipotecario.

Entre **1986 y 1998**, se inicia el tan comentado proceso de armonización en la UE, reestructuración y modernización del sector que sigue en proceso a día de hoy. Destacan la **Primera y Segunda Directivas de la Banca**, la licencia para operar en cualquier país de la UE con total libertad así como un coeficiente de solvencia y normas de conducta comunes. Se privatizan algunos bancos, como Argentaria; se busca la desintermediación financiera; el acceso a sistemas de compensación y liquidación;...

Entre **1999 y 2018**, se amplían los mercados y la competencia con la llegada del Euro. Las operaciones se amplían hacia mercados cambiarios, de capitales, interbancarios y monetarios. El crecimiento se potencia con fusiones y absorciones y la creación de

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

filiales propias. Y es el **Banco de España** quien tiene que supervisar y valorar el riesgo de las entidades financieras.

En 2008 comienza la mayor crisis económica vivida hasta el momento, que a día de hoy, 10 años más tarde, parece que comienza a disiparse. En base a eso, fue un período convulso por el aumento insostenible de la morosidad, caída masiva del crédito y los activos bancarios, falta de confianza de los mercados y el rescate a las Cajas de Ahorro. Fue en gran parte gracias a la inyección de liquidez del BCE y el Gobierno, a la segregación de los activos tóxicos y a la cautela respecto a las condiciones en la concesión de nuevos créditos que esta situación empezó a revertirse.

Es este último periodo el que vamos a desarrollar a continuación.

5. REVOLUCIÓN DE LA BANCA, EL FUTURO YA ESTÁ AQUÍ

A continuación, analizaremos algunos aspectos más recientes y de interés público en relación con las entidades de crédito, en base a noticias obtenidas de los principales periódicos de tirada nacional.

5.1 Hipotecas

Crece la demanda y concesión

Por poner un ejemplo, Bankia concedió en el primer trimestre de 2017 un 87% más de hipotecas, lo que supone 326 millones de euros, doblando la cifra del año anterior.

Demandas sobre las cláusulas suelo

Los bancos deben acatar la sentencia del Tribunal Supremo que dice que se deben devolver las cláusulas suelo abusivas desde Mayo de 2013 o con carácter retroactivo desde que se firmaran los contratos si estos fueran abusivos desde el principio.

Mediante demandas colectivas, reclaman desde Asufin se reclaman 1500 millones de euros por los gastos de constitución hipotecarios (actos jurídicos documentados, gestoría, notaría, registro, tasación) a Bankia, Caixabank, Banco Sabadell y Banco Santander. También quieren litigar contra Abanca, Banco Popular y Pastor y contra Deutsche Bank, ING, Kutxabank y Unicaja entre otras.

Las entidades por su parte, sostienen que no es un producto especulativo y tenían toda la información necesaria.

En los casos de sentencias favorables, deben asumir los costes judiciales y que el euro y el Euribor sean los referentes de dichas hipotecas.

Reforma hipotecaria

El CGPJ dice que no ofrece las garantías necesarias para proteger a los ciudadanos. Por ejemplo no establece un TAE común, ni evalúa a los clientes para prevenir riesgos, la información facilitada a los clientes con antelación para su estudio,... Quieren que el volumen de créditos concedidos no influya en el salario de los

empleados y que estén mejor formados en la materia; que los notarios asesoren a los clientes; y que el límite de impagos sea el 5% antes del vencimiento anticipado. Llevan más de un año de retraso en la trasposición de la normativa europea.

5.2 Métodos de pago

Dinero en efectivo

Hay que remontarse a la antigua Mesopotamia para encontrar los primeros restos de dinero en efectivo. Sin embargo, 5000 años después, son muchos los expertos que coinciden que es hora de que desaparezcan. Son los países nórdicos los más concienciados de ello y se ponen como meta el 2030 para lograrlo, mientras que en España tan solo el 20% de las operaciones son digitales. Se busca la comodidad del cliente, el abaratamiento de costes, pero también la reducción de la defraudación y otras actividades delictivas. Para esto último se plantean seguir los pasos de La India y suprimir los billetes de mayor valor. En 2018 ya no se fabricarán más billetes de 500 €, aunque no se retirarán de circulación los existentes. Pero no todo son movimientos en esta dirección. Por ejemplo, en Suecia, uno de los países que en teoría está más asumido que el dinero en efectivo terminará desapareciendo, hay una asociación encabezada por jubilados que pide que al menos a este colectivo se le permita seguir con el modelo tradicional. Y por sorprendente que parezca, en Kenia la mitad del dinero se mueve de forma electrónica a través del móvil, con bitcoins.

Pero, ¿qué son las bitcoins? Un archivo informático/cryptomoneda que a pesar de se registran sus transacciones, quedan de forma anónima, quedando “oculto” a los ojos de la Administración Pública. Quienes la usan, tienen la idea de que con las monedas tradicionales no pueden controlar su dinero por existir intermediarios y organismos reguladores.

Pagos electrónicos

Mastercard y Banco Santander se alían en el proyecto “Cantabria, Pago digital” en la que pretenden fomentar el pago electrónico durante un mes en dicha localidad, mediante algunos incentivos para clientes y empresarios. Para optar a los premios tienen que registrar sus pagos en una app. También se informará a la población de los últimos avances en pagos electrónicos.

Tarjetas de crédito

Se confirma la tendencia y las retiradas de efectivo de los cajeros (27387 millones de euros) pierden peso frente a los pagos con tarjeta (30327 millones de euros) en el primer trimestre de 2017. Esto se debe entre otros motivos a las comisiones que cobran algunas entidades y a la reducción de número de cajeros y de las comisiones que pagan los comerciantes cuando los clientes pagan con tarjeta hasta el 0.42%, lo que hace que cada vez más faciliten este medio de pago.

Sin embargo, hay quien cree que en el futuro no serían necesarias las tarjetas. Pagos por el móvil, diversas app (*Samsung pay*, *Paypal*,...). Y sobre todo los sistemas *contactless* en los cajeros de Bankia, BBVA, Sabadell y Caixabank (pionera). Será un proceso gradual, ya cuentan con el 40% de los cajeros equipados con este sistema y se irán implementando gradualmente. Funciones: ingresos, pagos de recibos,... En definitiva, estas entidades evolucionan para modernizarse y dar satisfacción a la demanda de sus clientes.

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

Pagos con el móvil

Apple fue pionero en los servicios de pago desde el móvil (*Apple pay*), que vemos en los últimos tiempos ofrecido por los grandes bancos españoles como novedad, como el BBVA. La operación es muy sencilla: se acerca el móvil al datáfono y pulsando un sensor que tiene el *Iphone*. Para ello tiene que tener vinculada una tarjeta como *American Express* o *Master Card* del Banco Santander. En el futuro se plantean lanzar sus propias tarjetas digitales de crédito.

Se pretende hacer desaparecer gradualmente las tarjetas físicas, pero esto no serían todo ventajas, ya que la geolocalización es otro punto clave de cara a incitar al consumo y tener controlados a los clientes.

Por otro lado encontramos *Alipay*, una gran empresa china de dinero digital que busca alianzas con comerciantes locales en Europa para potenciar el turismo chino y que está buscando que se implemente en otros países como la India..

En España lo integrará a *Smartpay*, una aplicación que permite el pago mediante el móvil, que deberán tener instalada los comerciantes mediante acuerdos con BBVA. Funciona con códigos QR.

Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos ya no son exclusivos de las sucursales bancarias, puedes estar paseando entre las tiendas del casco histórico de tu ciudad y encontrarte uno instalado en medio del escaparate. Esto se puede ver en la calle Lealtad en Santander desde el pasado mes de Mayo, por iniciativa de la empresa Euronet Worldwide. Buscan sobre todo atraer a clientes extranjeros, ya que no está vinculado a una entidad en concreto. Para el comerciante en teoría son todo ventajas, ya que no asume el coste de la instalación, recibe una comisión y posibles nuevos clientes para su negocio.

5.3 Banca digital

Caixabank lanzó el primer banco que se maneja solamente desde un teléfono inteligente en España y además se puede utilizar via Facebook. Su objetivo es atraer a la clientela más joven, intentar fidelizarlos de cara a los ingresos futuros que puedan obtener. Esta iniciativa pionera tendrá competencia próximamente, ya que es una forma excelente de explotar un nuevo nicho de mercado y tratar de seguir teniendo importancia en el futuro.

5.4 Ingresos y costes

Ingresos y ahorros

El vencimiento de bonos respaldados por hipotecas de este año supondrá un ahorro a la banca que puede llegar a 410 millones de euros ya que ofrecían mucha rentabilidad en sus años de concesión (entre 2011 y 2013)

Las PYMES suponen el 10% de los ingresos de los bancos pero estos no ofrecen productos pensados especialmente para ellos. La consultora BCG dice que de cara al futuro, si readaptan su estrategia, con precios adecuados a su situación, podrán obtener una ventaja competitiva.

Desde la OCDE han hecho recomendaciones para incrementar el coeficiente de rentabilidad y equipararla a la de otros países de la eurozona. El mínimo requerido de pasivos exigibles es otro requisito que según la **CECA** va a impedir aumentar la rentabilidad, que por otro lado consiguen a base de reducir sueldos y realizar ERES (especialmente tras fusiones). De 2008 a 2015 las plantillas se han reducido un 40% en cajas de ahorro y un 15.37% en bancos.

Costes

Para compensar los "tipos cero" del **BCE**, han reducido los intereses que pagan por los depósitos (que son negativos si se tiene en cuenta que la inflación está en el 1.5%) y han incrementado los que cobran por los créditos, subiendo el diferencial respecto al Euribor a 300 puntos básicos.

Aumentarán las comisiones para repercutir en el cliente unas comisiones que de antes pagaba un gestor de fondos por gestionar su patrimonio. Estos cambios se deben a la Mifid II. Aunque se podrá utilizar el antiguo sistema de retrocesión de comisiones si ofrecieran más servicios.

Si dejamos a un lado a los clientes, nos encontramos con los costes internos.

Hay un caso bastante sonado y se trata del Fondo de Garantía de Depósitos, que proporciona liquidez a las preferentes de las entidades rescatadas. Se trata de 2000 millones por este concepto hasta un total de 13269 millones de euros, por, entre otros, las pérdidas millonarias generadas por cajas de ahorro como la CAM o CCM, que será el coste sostenido por los bancos españoles. Además en el futuro tendrán que aportar más fondos, lo que implica un enfado de directivos como el fallecido Emilio Botín, que señalaban que hay que diferenciar entre bancos y cajas, ya que son el segundo tipo de entidades las que han solicitado ayudas.

5.5 Oficinas

Liberbank tiene un plan comercial que pretende abarcar 153 oficinas en Asturias, Cantabria, Extremadura y Castilla la Mancha. Combina la presencia tradicional de oficinas con la asistencia a distancia. También implica la remodelación de las oficinas. Habrá 4 tipos de oficinas: emblemáticas (con todos los servicios), urbanas (más pequeñas), urbanas ligeras sin caja y de autoservicio. Otras se integrarán en otras oficinas, lo que explica el cierre de oficinas que vemos en nuestras ciudades (48+62 previsto hasta finales de 2016).

El futuro de la banca pasa por reducir unas 2000 oficinas, crear otras de mayor tamaño y que los clientes sean autónomos en operaciones diarias. Los trabajadores deberán orientar su trabajo al asesoramiento financiero.

43 entidades bancarias han desaparecido con la crisis

Se ha despedido, a fecha de 2015, a 70010 empleados del sector desde 2008

Pretenden obtener mayor rentabilidad

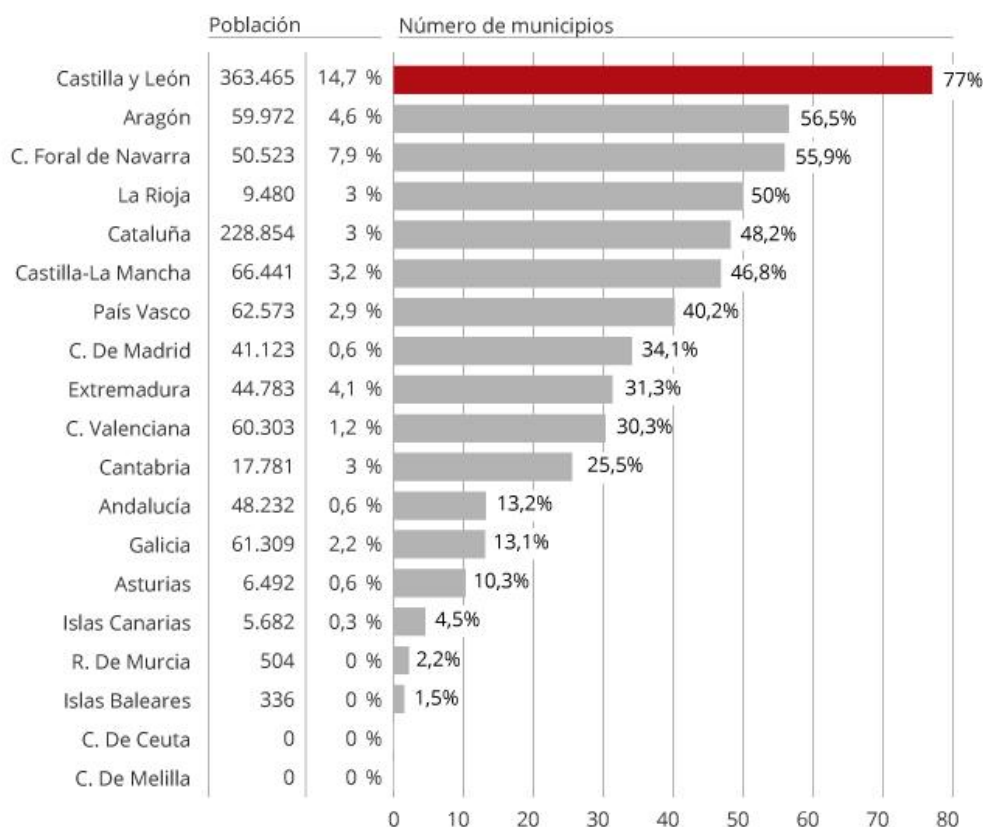
A pesar de estas alarmantes cifras, España ofrece mayor número de oficinas que sus vecinos europeos, ya que está más orientada al cliente que las europeas pero cada una de ellas cuenta con menos trabajadores

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

3899 pueblos españoles ya no cuentan con oficina bancaria. Supone solamente un incremento del 4% desde el inicio de la crisis y el porcentaje total suma un 48 % de localidades, lo que supone que el 2.4% de la población debe desplazarse a otros lugares para acceder a oficinas bancarias. Estas cifras no se distribuyen de forma equitativa por todo el territorio, es especialmente grave en Castilla y León y al contrario pasa en Murcia, donde apenas se ha sentido este problema. Nuestra comunidad se encuentra en la media, con un 3% de la población desatendida en este aspecto.

Municipios y población sin ninguna oficina bancaria

Datos en número y porcentaje sobre el total.



Fuente: La guía de la banca

R.C.

Gráfico 1: Municipios y población sin ninguna oficina bancaria. Fuente: El Correo.

Se propone que sigan los pasos de los gigantes como Facebook y Google, que externalizaron algunos servicios para que los realizaran expertos y posteriormente los reabsorbieron si lo consideraron necesario. ¿Posibles nuevos servicios? Algunos relacionados con los datos que tienen de los clientes, dotar de infraestructura a las *fintech*, para que eso repercuta en beneficio de las propias entidades, facilitar el asesoramiento financiero presencial o remoto (lo cual ya publicita y ofrece BBVA),... Tecnología de registro distribuido se basa en *blockchain* (base de datos), claves de acceso, firma digital, reglas del sistema y criptomoneda. De aplicar este sistema que no depende al 100% del banco sino más bien de una red móvil y pensado para dar un valor añadido a los clientes, en un hipotético futuro, las comisiones podrían suprimirse.

5.6 Agentes financieros y ofibus

Lo que parece una figura nueva dista bastante de serlo, los agentes financieros llevan desde finales de los 90 operando en nuestro país. Son contratados por bancos y cajas y asesoran y venden productos sujetos a dichas entidades pero de forma más autónoma. El perfil sería de una persona con experiencia en el sector, que conozca el mercado y tenga su cartera de clientes, conocimientos de fiscalidad, don de gentes y cifras de negocio de más de 4 millones de euros al año. Tienen todos los servicios de una oficina tradicional salvo que no pueden manejar efectivo El Banco de España autoriza los nombramientos. Su salario dependerá del acuerdo de la entidad (con la que tiene un acuerdo de exclusividad), ya que esta se lleva una comisión de las ganancias de sus agentes financieros.

Franquician oficinas rurales transformadas, para evitar el abandono de estas zonas. Para ello necesitan empleados con experiencia, conocimiento de la zona, que propongan servicios que realmente necesiten los habitantes de estas zonas, bajo la imagen de Liberbank y sus principios.

Otra opción es el ofibus creado por Bankia. Su objetivo es cubrir a la población que no dispone de oficinas en sus pueblos, 25000 personas entre Castellón y Valencia. Con 20 rutas cuya periodicidad se regulará en función de las necesidades de la población. Todo ello gracias a un acuerdo con la Diputación y en busca de mantener el liderazgo en la zona.

5.7 Concentración bancaria y fusiones

La concentración es mayor que en otros países de Europa y seguirá así por las nuevas entidades digitales, ya que las barreras de entrada existentes no les afectan y se dirigen a los productos donde la banca obtiene mayor rentabilidad.

Y esto, unido a las excesivas remuneraciones de los directivos y la falta de transparencia, no ayuda a que se mejore la dañada imagen que tienen las entidades frente a la población tras su actuación en los últimos años.

Otro factor criticable es la permisividad en algunas auditorías como las de Bankia o Popular, cuando se emitieron informes poco significativos y que no reflejaban la realidad.

Motivo de fusiones: poca solvencia y que no estén en otros países.

Escenario: morosidad, tipos de interés bajos hacen que con los créditos no obtengan tanto beneficio como en el pasado.

Potencian fondos de inversión, que son más rentables

Posibles fusiones futuras entre entidades de mediano tamaño: Liberbank, Unicaja, Abanca, Ibercaja, Kutxabank, Banco Popular o BMN

El presidente de la CECA pronostica que los 14 bancos actuales en el futuro se quedarán en la mitad.

A continuación se muestra un gráfico de cómo estaba el panorama bancario antes de

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

los movimientos efectuados en 2017, que se explicarán a continuación.

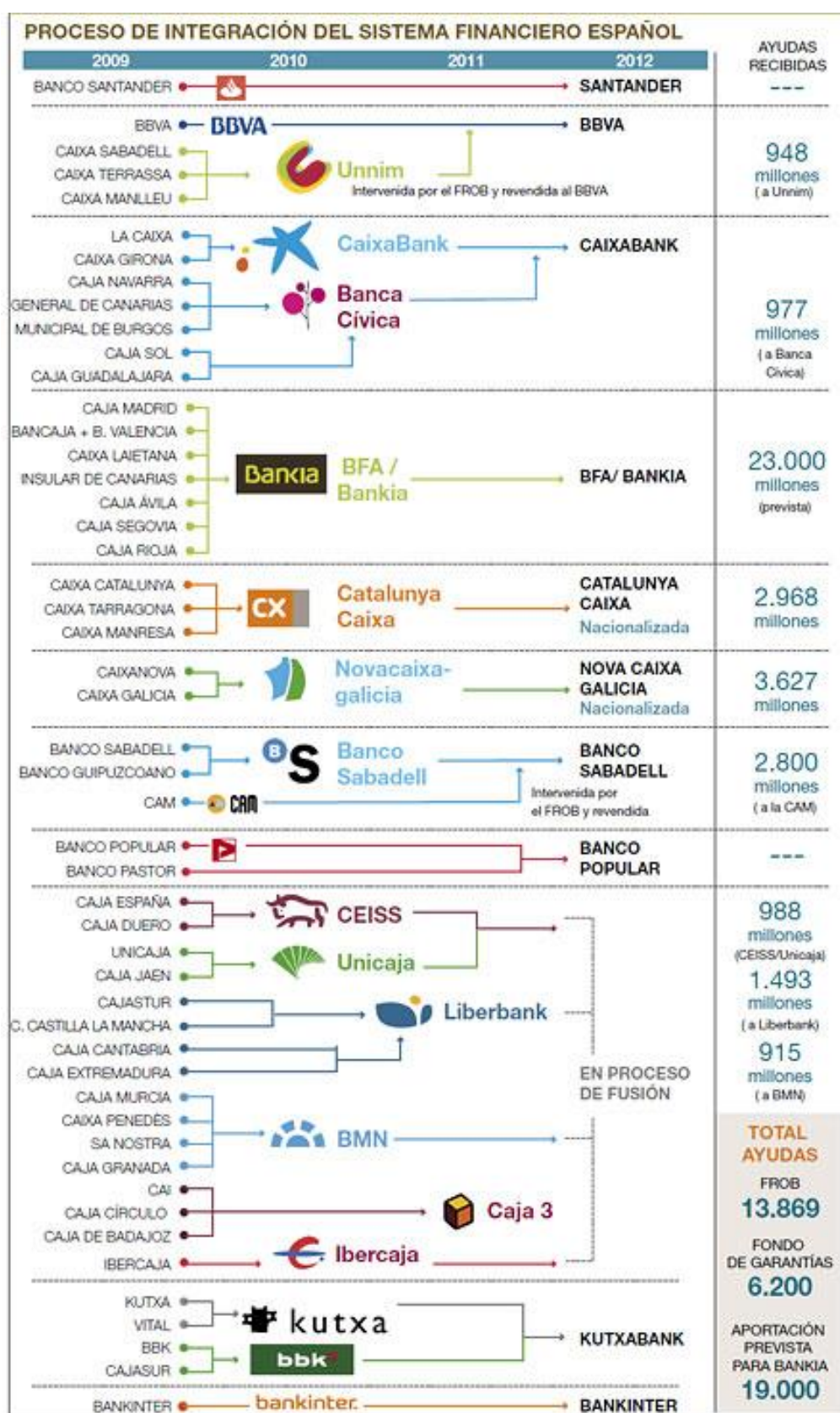


Gráfico 2: Proceso de integración del sistema financiero español. Fuente: El Periódico.

Como se acaba de indicar, habría que hacer un par de cambios, que son:

Bankia absorbe BMN mediante un canje de acciones equivalentes a 825 millones de euros, menos de las valoraciones iniciales (y cuyo diferencial-pérdida-debe asumir el FROB) pero cuyo resultado es una entidad que genera más valor y beneficios a largo plazo. La inversión total llegará a 2000 millones con costes de reestructuración, contingencias, provisiones,... También podrán devolver con mayor rapidez los 24070 millones de euros de ayudas públicas recibidas por ambas entidades. Para 2019 se pretenden vender todas las participaciones del FROB, que tiene el 66% del banco. La parte negativa será el cierre de 120 oficinas y el despido de 1300 empleados. Los accionistas acogieron positivamente la medida, por lo que ambas entidades se revalorizaron tras el anuncio. La operación finalizará el 1/1/2018.

En cuanto al Banco Popular, el problema comenzó en 2008, porque participaba en muchas inmobiliarias que acudieron al concurso de acreedores. A consecuencia, se produjo un problema de liquidez que derivó en su inviabilidad y en la reciente compra por la cantidad simbólica de 1 euro y una futura ampliación de capital por parte del banco Santander.

5.8 Nuevos competidores

Un nuevo negocio se abre a las grandes empresas tecnológicas (*Google, Apple, Paypal, Facebook o Amazon*, que año tras año suben posiciones como potenciales competidores de la banca) que ya no tendrá que hacer frente solamente a la competencia a las entidades de crédito digitales. En esta red social ya se puede enviar dinero a los contactos y tiene licencia de entidad de dinero electrónico en Europa. Se considera que es la evolución natural del negocio, debido a la cantidad de potenciales clientes (los actuales usuarios de Facebook), aunque podría ser un arma de doble filo por la cantidad de datos que se podrían *hackear*.

5.9 Reputación /Imagen corporativa/ RSC

Banco de España

El gobernador del **Banco de España** reconoce varios errores: se pensó que la crisis no sería tan dura y en 2011 se volvería a revertir la situación, el crecimiento de los créditos era insostenible, las fusiones de las cajas en esos momentos no solventaron los problemas de solvencia y gobernanza, se intentaron atajar los problemas a c/p y eso podría haber supuesto mayor gasto que si se hubiera adaptado otra postura... Por otro lado reconoce que no haber concedido ayudas a las entidades en crisis hubiera sido desastroso y que la imagen del Banco de España se ha deteriorado por la gestión de la crisis, aunque justifica por otro lado que la ley no estaba de su lado para actuar en algunos aspectos. En definitiva, que las decisiones que se tomaron en su momento fueron, bajo su punto de vista, las mejores para no perjudicar en mayor grado a la economía, pero que se podría haber hecho mejor.

Desde 2014 la supervisión de los bancos corresponde al Banco Central Europeo y el Banco de España no tiene autoridad actualmente para intervenir en esos asuntos.

El **FMI** pide que se defiendan mejor los intereses de los clientes; se cambie el sistema de elección de los miembros del Banco de España; subsanar los

puntos débiles que aún persisten de la crisis; estar prevenidos para el futuro y modernizar las leyes del sector.

Advierten sobre los riesgos de la concentración bancaria

Aristóbulo de Juan: *“Los buenos banqueros son profesionales íntegros, capaces de rodearse de gente competente y sucesores potenciales, buenos administradores de los recursos, son de los demás, capaces de implantar una buena política de créditos, tener cuentas transparentes y resolver sus problemas tempranamente.*

El mal banquero carece de estas cualidades: maquilla las cuentas e incluso puede entrar en una espiral letal, ocultar la insolvencia e incurrir en el fraude”.

[4]

Y en vista de la situación vivida en nuestro país, la mayor parte de la sociedad tiene la imagen de que las entidades están gestionadas por “malos banqueros”.

5.10 Rankings – valoraciones

Se otorgó el título de mejor banco custodio a Cecabank por factores como la solvencia, servicio de atención al cliente, seguridad,...

En 2016 el 43% de la población adulta utilizó banca online en España. En nuestro país operan 6 entidades de este tipo (*ING Direct, EVO, Openbank, Selfbank, WeZink y Farmafactoring*) contando solamente las 2 primeras, con algunas oficinas y hasta la fecha ING es el líder indiscutible, aunque todas las entidades van ganando volumen de clientes y depósitos.

5.11 Las decisiones políticas influyen en las finanzas

Dos entidades de gran peso en el sector bancario como son CaixaBank y Banco Sabadell, han cambiado su sede fiscal y social a Valencia y Alicante respectivamente, para seguir tributando en España. Esta decisión se produce en un entorno de inestabilidad política en Cataluña, donde se debate sobre una posible o hipotética (según las fuentes) independencia del Estado Español, con el fin de garantizar la seguridad financiera de todos sus clientes. Esto no supone un traslado físico de empleados a dichas ciudades, son aspectos meramente burocráticos.

La Fundación La Caixa por su parte traslada su sede a Palma de Mallorca de forma temporal. Hay que señalar la importancia de este acto porque es el accionista único de Critería, que a su vez es el mayoritario en grandes grupos y empresas como Gas Natural.

Todo esto está amparado por una ley promulgada por el gobierno de “medidas urgentes en materia de movilidad de operadores económicos” que agiliza estos trámites para todo tipo de empresas.

Estas decisiones tienen un reflejo positivo en la sociedad. Por ejemplo, las acciones del Sabadell subieron un 6.16% incluso antes de aprobar la decisión. De forma indirecta, también subieron las cotizaciones de otras entidades de crédito.

[4] Aristóbulo de Juan en la entrevista “La tolerancia del supervisor con un banco que empeora es suicida” 23 Mayo 2017 El País.

6. ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS EN LA ACTUALIDAD

Banco Etchevarría fue el banco más longevo en España, fundado en 1717, hasta que en 2014 se fusionó con NCG Banco S.A, actualmente denominado ABANCA

En la fecha de redacción del presente trabajo, en nuestro país están registradas en el Banco de España las siguientes 135 entidades [3]:

- A&G Banca Privada S.A
- Abanca Corporación Bancaria, S.A
- Allfunds Bank, S.A
- Andbank España, S.A
- Aresbank, S.A
- Banca March, S.A
- Banca Pueyo, S.A
- Banco Alcalá, S.A
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A
- Banco Caixa Geral, S.A
- Banco Caminos, SA
- Banco Cetelem, S.A
- Banco Cooperativo Español, S.A
- Banco de Albacete, S.A
- Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A
- Banco de Castilla La Mancha, S.A
- Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A
- Banco de Depósitos, S.A
- Banco de Sabadell, S.A
- Banco Europeo de Finanzas, S.A
- Banco Finantia Sofinloc, S.A
- Banco Industrial de Bilbao, S.A
- Banco Inversis, S.A
- Banco Mare Nostrum, S.A
- Banco Mediolanum, S.A
- Banco Occidental, S.A
- Banco Pastor, S.A
- Banco Pichincha España, S.A
- Banco Popular Español, S.A
- Banco Santander, S.A
- Bancofar, S.A
- Bank Degroof Petercam Spain, S.A
- Bankia, S.A
- Bankinter, S.A
- Bankoa, S.A
- Banque Marocaine du Commerce Extérieur International, S.A
- Bnp Paribas España, S.A
- Caixa de Credit del Enginyers – Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito
- Caixa Popular- Caixa Rural, S. Coop. de Crédito V.
- Caixa Rural Albalat del Sorells, Cooperativa. de Credit Valenciana
- Caixa Rural Altea, Cooperativa. de Credit Valenciana
- Caixa Rural Benicarló, S. Coop. de Credit V.

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

- Caixa Rural D'Algemesi, S. Coop.V. de Credit
- Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, Cooperativa. de Crédito Valenciana
- Caixa Rural de L'Alcudia, Sociedad Cooperativa Valenciana de Crédito.
- Caixa Rural de Turis, Cooperativa. de Credito Valenciana
- Caixa Rural Galega, Sociedad Cooperativa. de Crédito Limitada Gallega
- Caixa Rural La Vall "San Isidro", Sociedad Cooperativa. de Credito Valenciana
- Caixa Rural Les Coves de Vinroma, S. Coop. de Credit V.
- Caixa Rural Sant Josep de Vilavella, S. Coop. de Credito V.
- Caixa Rural Sant Vicent Ferrer de la Vall D'Uixo, Coop. de Credit V.
- Caixa Rural Torrent, Cooperativa. de Credit Valenciana
- Caixa Rural Vinaros, S. Coop. de Credito V.
- Caixabank, S.A
- Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent
- Caja de Arquitectos S.Coop de Crédito
- Caja de Crédito de Alcoy, Cooperativa de Crédito Valenciana (en liquidación).
- Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, Cooperativa de Crédito Valenciana
- Caja Laboral Popular Coop. De Crédito
- Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.Coop Andaluza de Crédito
- Caja Rural Católico Agraria, S. Coop. de Credito V.
- Caja Rural Central, Sociedad Cooperativa de Credito
- Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Albal Coop. de Crédito V.
- Caja Rural de Alginet, Sociedad Cooperativa de Credito Valenciana
- Caja Rural de Almendralejo, Sociedad Cooperativa de Credito
- Caja Rural de Aragón, Sociedad Cooperativa de Credito
- Caja Rural de Asturias, Sociedad Cooperativa de Credito
- Caja Rural de Baena Ntra. Sra. De Guadalupe, Sociedad Cooperativa de Crédito Andaluza
- Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Cañete de las Torres Ntra. Sra. Del Campo, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito
- Caja Rural de Casas Ibañez, S. Coop de Crédito de Castilla la Mancha
- Caja Rural de Castilla La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Cheste, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Extremadura, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Gijón, Sociedad Cooperativa Asturana de Crédito
- Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Guissona, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Jaen, Barcelona y Madrid, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Navarra, S. Coop. de Crédito
- Caja Rural de Nueva Carteya, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito
- Caja Rural de Salamanca, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Soria, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Teruel, Sociedad Cooperativa de Crédito
- Caja Rural de Utrera, Sociedad Cooperativa Andaluza de Crédito
- Caja Rural de Villamalea, S. Coop de Crédito Agrario de Castilla la Mancha
- Caja Rural de Villar, Coop de Crédito V.
- Caja Rural de Zamora, Cooperativa de Crédito
- Caja Rural del Sur, S. Coop de Crédito
- Caja Rural La Junquera de Chilches, S. Coop de Crédito V.
- Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S. Coop de Crédito V.
- Caja Rural Regional San Agustín Fuente Álamo Murcia, Sociedad Cooperativa

- de Crédito
- Caja Rural San Isidro de Vilafames, S. Coop de Crédito V.
 - Caja Rural San Jaime de Alquerias Niño Perdido, S. Coop de Crédito V.
 - Caja Rural San José de Alcora, S. Coop de Crédito V.
 - Caja Rural San José de Almassoria, S. Coop de Crédito V.
 - Caja Rural San José de Burriana, S. Coop de Crédito V.
 - Caja Rural San José de Nules, S. Coop de Crédito V.
 - Caja Rural San Roque de Almenara, S. Coop de Crédito V.
 - Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito
 - Cajasiete Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito
 - Cajasur Banco S.A
 - Cecabank S.A
 - Citibank España S.A
 - Colonya – Caixa D'Estalvis de Pollensa
 - Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española
 - Dexia Sabadell, S.A
 - Ebn Banco de Negocios, S.A
 - Evo banco S.A
 - Ibercaja Banco, S.A
 - Kutxabank, S.A
 - Liberbank, S.A
 - Nuevo Micro Bank, S.A
 - Open Bank, S.A
 - Popular Banca Privada, S.A
 - Renta 4 Banco, S.A
 - Ruralnostra, Sociedad Cooperativa de Crédito Valenciana
 - Santander Consumer Finance, S.A
 - Santander Investment, S.A
 - Santander Securities Finance, S.A
 - Self Trade Bank, S.A
 - Targobank, S.A
 - Unicaja Banco, S.A
 - Wizink Bank, S.A

[3] CNMV. Listado de entidades de crédito españolas.

7. ESTUDIO EMPÍRICO: ¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS?

Para el presente trabajo, he realizado un estudio empírico para conocer cuál es la opinión de la sociedad española. Dado que la mayoría de los 85 entrevistados no tienen estudios relacionados con la administración de empresas o las finanzas (74,1%) se han formulado preguntas de carácter generalista y poco técnicas, para facilitar su comprensión a todos los usuarios (se adjunta el modelo en anexos).

La mayoría de los entrevistados tienen un nivel de estudios universitario (50.6%), aunque el resto de perfiles varían desde una formación básica (primaria) a un grado superior.

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

- La entidad financiera que más confianza inspira en los entrevistados es el banco (42.4%) seguido de la caja de ahorros (28.2%). Hay que destacar que para una parte importante (29.4%) no lo hace ninguna de los 2 modelos de entidades de crédito.
- El producto financiero que tiene contratado la mayoría de los entrevistados es la cuenta corriente (90.6%), seguido de depósitos a plazo (48.2%), préstamos bancarios (34.1%) y acciones (25.9%).
- En conjunto, un 80% de los usuarios no comparten los valores de su banco, bien porque lo ven como un lugar donde guardar su dinero o porque ha cambiado en los últimos tiempos.
- Nos encontramos ante un perfil conservador de inversor (55.3%) frente a un 42.4% moderado.
- La decisión mayoritaria frente a las baja rentabilidad obtenida por los usuarios es permanecer inalterable (77,6%) frente a un 22,4% que elegirá otro producto financiero o gastará sus ahorros.
- El Banco Central Europeo aún sigue siendo un gran desconocido para la mayoría. Tan solo un 23.5% reconocer saber cuáles son las funciones de dicho organismo.
- Un 70.6% de la población no comparte la decisión de las entidades de cerrar sucursales bancarias y sustituirlas por cajeros automáticos.
- Poco a poco la sociedad se va modernizando y el 64.7% utiliza la app de su banco o bien accede a su cuenta por internet.
- A pesar de esto, el 54.9% no cree que el dinero en efectivo vaya a desaparecer pese a la predisposición de las entidades de facilitar el pago a través del teléfono móvil.
- El 63.6% de los encuestados están en contra de la decisión que tomó el Gobierno de rescatar a algunas Cajas de Ahorro, bien porque los fondos los garantizaba el BCE o porque piensan que fue a fondo perdido y no revertirá a las arcas públicas.
- Parece que la mayoría están concienciados de que no hay vuelta atrás en el modelo de cierre de oficinas. Un 88.2% cree en el futuro la tendencia seguirá siendo la misma.
- Y observamos que están divididos (51.8% frente al 48.2%) respecto a si afectará de manera negativa o no las decisiones que están tomando sobre dicho aspecto.
- Las características de su banco ideal se muestran a continuación por orden de preferencia, sin que unas excluyan a otras:
 - . Que no cobren comisiones (89.4%).
 - . Obtener rentabilidad (74.1%).
 - . Que expliquen los detalles de los productos que están vendiendo (60%).
 - . Intereses bajos en los préstamos (56.5%).

- . Concesión de créditos (51.6%).
 - . Que no desahucien a las familias (43.5%).
 - . Obra social (42.4%).
 - . Que admitan la dación en pago (34.1%).
 - . Red extensa de oficinas (16.5%).
-
- El 76.5% cree que los bancos se han aprovechado de sus clientes durante la crisis económica, bien por las cláusulas abusivas de las hipotecas o por no aceptar la dación en pago.
 - Respecto al uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la materia financiera, la población está dividida, prácticamente el 50% manifiesta que sí ha sido formado por los empleados de las oficinas, bien para utilizar el cajero automático, bien para manejarse en la banca electrónica /o en ambas) y otro 50% sostiene o que ha aprendido de forma autónoma o que no ha recibido formación al respecto.
 - Respecto a la cantidad mínima de 900€ necesaria para que le atiendan de forma gratuita en la “ventanilla” de la oficina (salvo que sea menor de 26 años), la mayoría está en contra de esta decisión, especialmente porque les parece un importe excesivo.
 - El 75.3% de la población siente que el trato en su oficina bancaria ha cambiado y que el personal es trasladado de sucursal con frecuencia.
 - Y respecto a los obsequios por fidelización, claramente el 65.9% está en contra de esta práctica, ya que consideran que no es una materia que corresponda a las entidades bancaria.

8. ENTREVISTA: ¿QUÉ VISIÓN TIENEN LOS EMPLEADOS DE BANCA? UN ANÁLISIS INTERNO DE LA SITUACIÓN.

Voy a realizar un pequeño estudio por el cual pretendo conocer la visión de los propios empleados de la banca acerca de la evolución que ha sufrido en los últimos años su sector y cuáles creen que serán las directrices que tomarán en el futuro.

Las respuestas expuestas a continuación son los testimonios de dos directores de oficinas, de Bankia y CaixaBank, en la localidad de El Astillero.

Son Carlos Sánchez Izquierdo, con 24 años de experiencia en el sector e Íñigo Crespo Santiago, a los cuales agradezco que hayan querido colaborar para enriquecer este trabajo.

¿Ha cambiado el perfil del cliente?

A medida que avanzan los tiempos y se incorporan nuevos clientes jóvenes con perfiles digitales, los hábitos financieros se han ido transformando de tal manera que los medios automáticos, web, cajeros, oficina telefónica, oficinas multicanal, etc.etc.. han tomado un protagonismo hasta ahora desconocido, tanto para usuarios como para

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

empleados financieros. Además de estos medios, emergen nuevos actores digitales – starts up, fintech, etc., etc...- que aportan nuevas funcionalidades que compiten con la banca tradiciones en prestaciones, efectividad y costes. Es por todo esto por lo que el perfil de cliente se ha ido orientando de manera forzosa al uso de medio digitales y tecnológicos, quedando siempre porcentajes de clientes sin adaptarse a día de hoy, pero que si la tendencia del sector continúa así, se verán abocados a incorporar en su día a día el uso digital de los medios financieros.

En resumen, ha cambiado más la forma de operar que el perfil en sí del cliente, a pesar de la incorporación de nuevas generaciones.

¿Ha disminuido la afluencia de clientes a la oficina? ¿Por qué?

En línea con lo comentado anteriormente, la afluencia a la oficina bancaria se ha visto reducida, especialmente en lo que se refiere a transacciones reactivas, es decir, las que parten por iniciativa del cliente. Por el contrario, sí que se han visto incrementadas considerablemente las gestiones proactivas desde las oficinas en busca de atención en modo asesoramiento en productos y servicios, que es donde realmente se aporta a día de hoy valor en la atención personalizada por los especialistas financieros.

Sin olvidar que otro de los motivos de menor afluencia es la reducción del uso de “dinero físico”.

En un mercado de bajos tipos de interés ¿hacia dónde se orienta la actividad de la entidad?

Lo peor que le puede ocurrir a cualquier negocio es que el bien con el que se comercie tenga valor 0. Pues eso es lo que está ocurriendo en estos momentos y lleva ocurriendo desde hace casi diez años, que los tipos de interés rondan 0% y por ende, el precio del dinero en cuestión de interés es 0. Es por esto por lo que la actividad de las Entidades se tiene que dirigir hacia el asesoramiento en productos de valor que reporten comisiones implícitas y que no sean perceptibles a los Clientes, pues seguimos, además de en un entorno de bajos tipos de interés, en una senda de política de “Sin Comisiones”. Desde nuestro Banco apostamos por que sea desde este lado del Asesoramiento desde el que se aporte valor a las gestiones comerciales orientadas a clientes particulares/minoristas.

¿Cuál cree que es el producto más exitoso que ofrece su entidad?

En estos momentos el producto que gana la partida al resto en el área de inversión son las Carteras Asesoradas de Fondos de Inversión, pues se trata de productos adecuados a Clientes con un perfil de inversión concreto, el cual busca rentabilidades superiores a las exiguas ofrecidas en los depósitos a plazo fijo y que a su vez asumen variaciones de rentabilidad controladas. En el lado de los productos de crédito, nuestro cinco estrellas se lo lleva La Hipoteca Premium, un producto hipotecario adecuado a las actuales necesidades de los Clientes que fundamentalmente no tienen ninguna obligatoriedad de contratar productos adicionales (tarjetas, seguros, domiciliación de recibos básicos, etc, etc..), no tiene Comisiones y en el que se comparten gastos de formalización hipotecaria, como es parte de los aranceles notariales, Registro de la Propiedad y Gestoría.

Sin embargo, nuestro otro interlocutor discrepa en esta pregunta, ya que todo depende de las necesidades y el perfil del cliente, y por tanto no se puede generalizar. Aunque todo empieza por una cuenta corriente y quizá lo que menos demanda tenga sea la financiación especializada.

¿Cómo afronta su empresa el envejecimiento de la población?

Es a este sector al que se dirigen gran parte de las gestiones reactivas generadas en la red de Sucursales. Este es uno de los motivos de la existencia de Entidades bancarias en determinadas localidades con escaso número de habitantes. Cada vez en mayor medida, un porcentaje más muy alto de la población envejecida se adapta a los nuevos medios, tales como cajeros u Oficina Internet.

Además, se potencian los productos de previsión, como planes de pensiones o seguros.

¿Y el sector más joven?

Para los sectores jóvenes, adecuamos productos on-line sin comisiones de ningún tipo y con la posibilidad de activar funcionalidades financieras en la ubicación que el cliente quiera el momento en que este lo precise, cualquier hora del día, en el móvil, cajero, tablet o PC.

Las nuevas tecnologías ¿las ve como competencia o como una oportunidad?

Las nuevas tecnologías son una oportunidad, una gran ventaja competitiva para complementar el servicio de asesoramiento personalizado, por lo que no puede ser de otra manera, que las veamos como un aliado que nos ayuda a fidelizar de manera funcional al cliente y apoya nuestro trabajo en la oficina tradicional.

¿Ha variado el trato de los directivos hacia los empleados?, ¿os hacen partícipes de las decisiones?, ¿os dejan aportar ideas? ...

En ambas entidades históricamente se ha contado con la participación y opinión de todos los sectores. De manera continua mediante Grupos de Trabajo establecidos por líneas de productos, constantemente se están generando ideas que emergen desde las Oficinas hacia el Staff de Marketing y Dirección, con el fin de conocer la realidad de la demanda del cliente. De esta manera nos aseguramos que los productos creados a medida cumplen con alguna de las demandas recibidas por los usuarios que las van a disfrutar.

¿Cómo ha sorteado la crisis la sucursal donde trabaja?

La sucursal en la que trabajo ha complementado la gestión de particulares con el segmento empresarial. Por la ubicación en la que nos encontramos, un entorno puramente industrial, rodeados de polígonos, una de las mejores fuentes de negocio nuevo han sido la empresas, especialmente las que se dedican a exportar. Uno de los sectores claves para nosotros han sido las empresas auxiliares de automoción, bien sean de productos o componentes. Son clientes que siguen demandando financiación y productos y servicios que para el Banco son muy importantes a la hora de generar sinergias comerciales con propietarios de la empresa, administrativos, empleados y proveedores.

Sin olvidar el resto de sectores, que también han sufrido cambios debido a la crisis, por tanto es fundamental la capacidad de adaptación.

Y por último, pero no menos importante, es fundamental ganarse la confianza de los clientes y no defraudarles. De ese modo será más sencillo sortear épocas convulsas sin salir muy perjudicado por el camino.

¿Hacia dónde cree que se dirige la banca del futuro?

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

La banca del futuro tiende a la Digitalización, sin duda, como unos de los complementos fundamentales a la evolución natural de la demanda en el sector, sin apartarnos del trato personal gestionados desde el lado del asesoramiento personalizado trabajando productos adaptados al perfil profesional, cultural, de formación y experiencia de nuestros clientes.

Por otro lado, la reestructuración bancaria que se vive desde hace años seguirá patente en el futuro.

9. CONCLUSIONES

La crisis económica ha precipitado una reconversión en el sector que ha traído consigo la reducción del número de entidades, empleados y sucursales, que no siempre ha sido por motivos de rentabilidad sino que han aprovechado para reducir capital humano e inmueble. Algunas entidades tratan de paliarlo con agentes financieros rurales, pero la visión de los usuarios más longevos aquejan una desatención por ese motivo, que sin embargo ha tenido una mejor acogida por la población joven. Las sucursales que quedan, son de mayor tamaño, con más personal y centradas en productos comerciales de mayor valor añadido. Por otro lado, también acarrea una mayor supervisión de los Bancos Centrales. La aparición de las *fintech* y de empresas que tradicionalmente no se dedicaban a la banca ha obligado a crear alianzas y nuevos servicios cibernéticos con una gran acogida sobre todo por las nuevas generaciones. Se están recuperando niveles de actividad previos a la crisis. Parece que todo esto no ha hecho nada más que empezar y que la era digital se está imponiendo a pasos agigantados.

10. ANEXOS

10.1 ANEXO 1 - ENCUESTA TFG

Las siguientes cuestiones tienen carácter meramente estadístico, las respuestas facilitadas serán anónimas y un uso exclusivo académico. ¡Gracias por dedicar unos minutos a contestarla!

Edad:

Sexo:

Nivel de estudios:

¿Ha cursado estudios relacionados con la administración de empresas o finanzas?

Incluye FP y Grado:

SELECCIONE UNA ÚNICA RESPUESTA POR PREGUNTA SALVO QUE SE
INDIQUE LO CONTRARIO

1. ¿Qué tipo de entidad financiera le inspira más confianza?
 - a) Banco
 - b) Caja de ahorros
 - c) Ninguno de los anteriores
2. ¿Tiene contratado algún tipo de servicio financiero? Respuesta múltiple
 - a) Cuenta corriente
 - b) Préstamo bancario
 - c) Acciones
 - d) Depósitos a plazo u otros servicios de ahorro.
3. ¿Se siente identificado con su banco?
 - a) Sí, lo elegí por los valores con los que trabaja.
 - b) No, ha cambiado mucho y ya no me siento identificado
 - c) No, para mi es simplemente un lugar donde guardar mi dinero.
4. ¿Cuál es su perfil de inversor?
 - a) Conservador (tiende a invertir en renta fija)
 - b) Moderado (renta fija y variable)
 - c) Agresivo (tiende a invertir en renta variable)
5. Ahora que los bancos no ofrecen rentabilidad por depósitos a plazo, ¿qué harás con tus ahorros?
 - a) Nada, los dejaré en el banco.
 - b) Los sacaré para gastarlos.
 - c) Invertiré en otro tipo de producto, aunque tenga riesgo, para tratar de conseguir mayor rentabilidad.
6. ¿Conoce cuáles son las funciones del Banco Central Europeo?
 - a) Sí
 - b) Solo algunas
 - c) No

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS:
REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

7. ¿Qué opinas de la tendencia a cerrar sucursales bancarias y a sustituirlas por cajeros automáticos?
- a) Me parece correcto, tienen que adaptarse a las nuevas tecnologías.
 - b) No me parece correcto, solo buscan reducir coste sin importarles los empleados ni los clientes
8. ¿Utilizas la banca electrónica y/o la app que tu banco ofrece?
- a) Sí, uso la app
 - b) Sí, accedo a mi cuenta por internet
 - c) No, prefiero acudir a la oficina y que un empleado me ayude a realizar mis transacciones.
 - d) No, prefiero utilizar el cajero automático para realizar mis transacciones.
9. ¿Crees que el dinero en efectivo terminará desapareciendo en pro de las transacciones digitales?
- a) Sí, pagar por el móvil es el futuro.
 - b) Sí, será todo más sencillo.
 - c) No, su uso está muy arraigado y la sociedad es reacia a un cambio tan brusco.
 - d) No, porque será mucho más fácil que te roben.
10. ¿Crees que el Gobierno tomó una buena decisión rescatando las cajas de ahorro /bancos?
- a) Sí, ya que tenían el dinero de los ciudadanos.
 - b) Sí, ya que no hacerlo hubiera empeorado la crisis económica.
 - c) No, ya que lo pagaron con dinero público y muchos no lo devolverán.
 - d) No, ya que se trata de decisiones políticas y casi todo el dinero estaba garantizado por el BCE.
11. ¿Cuál crees que es el futuro de la banca en España?
- a) Seguirá el camino actual y seguirán cerrando oficinas
 - b) Volverán a abrir oficinas ante el envejecimiento de la población y su escaso conocimiento sobre tecnologías (cajeros automáticos, apps,...)
12. Relacionado con la pregunta anterior, ¿qué consecuencias tendrá para las entidades bancarias la política actual?
- a) Solo obtendrán beneficios a c/p por reducir gastos. A l/p perderán clientes.
 - b) Todo seguirá como hasta ahora, siempre y cuando sigan ofreciendo los servicios actuales.
13. ¿Qué características esperas de tu banco? RESPUESTA MÚLTIPLE
- a) Que no me cobre comisiones por tener el dinero guardado ni por sacarlo cuando lo necesito
 - b) Que los empleados sean amables y me expliquen pormenorizadamente los detalles del producto que me ofrecen.
 - c) Que me de rentabilidad por mi dinero
 - d) Que no tenga tipos de interés altos en los préstamos
 - e) Que conceda créditos a familias y empresarios.
 - f) Que admita la dación en pago

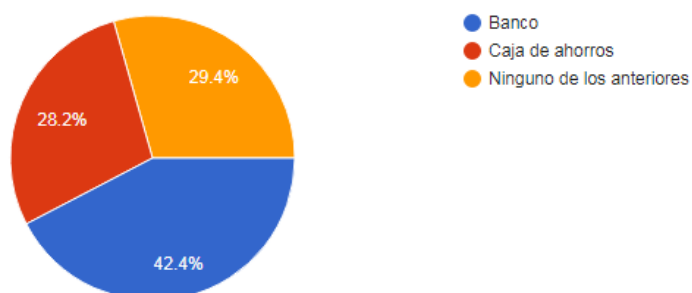
- g) Que no desahucie a las familias que no puedan pagar la hipoteca
 - h) Que tenga "obra social"
 - i) Que tenga muchas oficinas.
14. ¿Piensa que los bancos se han aprovechado de los clientes durante la crisis?
- a) Sí, con cláusulas abusivas en las hipotecas.
 - b) Sí, al no aceptar la dación en pago.
 - c) No, cuando firmas un producto financiero ya sabes a lo que te expones.
15. ¿Su entidad bancaria le ha formado para utilizar las nuevas tecnologías que ofrece?
- a) Sí, me enseñó a utilizar el cajero automático
 - b) Sí, me dio las claves y me enseñó a utilizar la banca electrónica.
 - c) No, he aprendido de forma autónoma.
 - d) No, no sé utilizarlas.
16. ¿Considera adecuada la cantidad de 900 € como el reembolso mínimo necesario para que le atiendan en ventanilla?
- a) Sí, tenemos que ser autónomos y manejar las tecnologías
 - b) No, me parece una cantidad excesiva
 - c) No, el personal de la oficina debe atenderme sea cual sea la cantidad que quiera sacar.
17. ¿Crees que se está perdiendo la relación interpersonal empleado-cliente en la banca?
- a) Sí, siento que no me tratan como antes
 - b) Sí, cambian mucho al personal de la oficina y cada vez que voy trato con alguien distinto
 - c) No, me parece que todo sigue como siempre.
18. ¿Considera que los obsequios por fidelización/contratar nuevos productos son necesarios?
- a) Sí, es una forma de tener contentos a los clientes y de encontrar nuevos usuarios.
 - b) Sí, pero mi banco ya no los ofrece.
 - c) No, un banco debería centrarse en ofrecer buenas condiciones y rentabilidades, no en regalar electrodomésticos y otros productos.

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

10.2 ANEXO 2 - GRÁFICOS ENCUESTA TFG

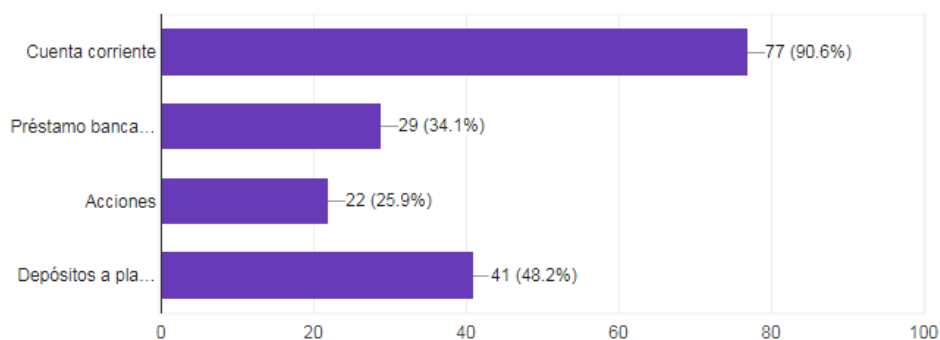
1. ¿Qué tipo de entidad financiera le inspira más confianza?

85 responses



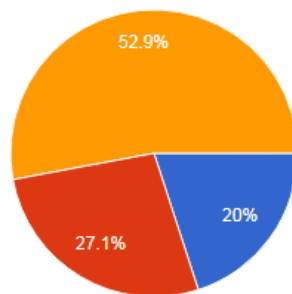
2. ¿Tiene contratado algún tipo de servicio financiero? Respuesta múltiple

85 responses



3. ¿Se siente identificado con su banco?

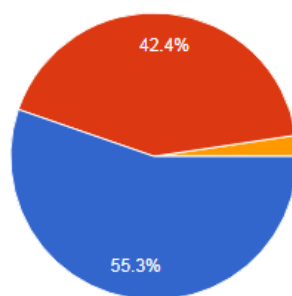
85 responses



- Sí, lo elegí por los valores con los que trabaja
- No, ha cambiado mucho y ya no me siento identificado
- No, para mi es simplemente un lugar donde guardar mi dinero.

4. ¿Cuál es su perfil de inversor?

85 responses

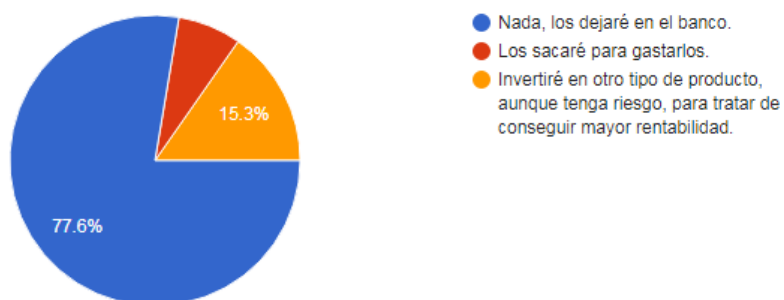


- Conservador (tiende a invertir en renta fija)
- Moderado (renta fija y variable)
- Agresivo (tiende a invertir en renta variable)

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

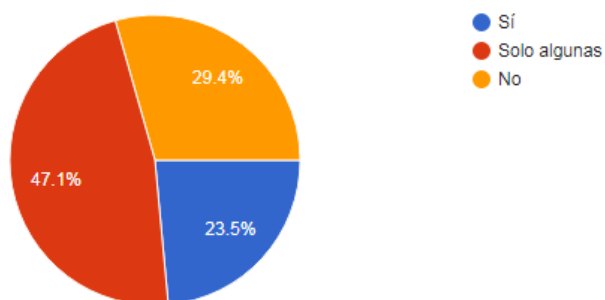
5. Ahora que los bancos no ofrecen rentabilidad por depósitos a plazo, ¿qué harás con tus ahorros?

85 responses



6. ¿Conoce cuáles son las funciones del Banco Central Europeo?

85 responses



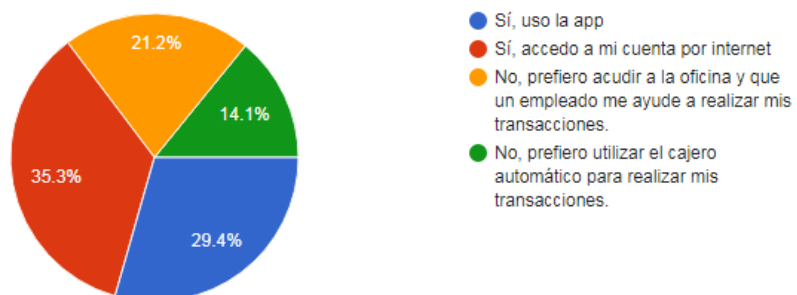
7. ¿Qué opinas de la tendencia a cerrar sucursales bancarias y a sustituirlas por cajeros automáticos?

85 responses



8. ¿Utilizas la banca electrónica y/o la app que tu banco ofrece?

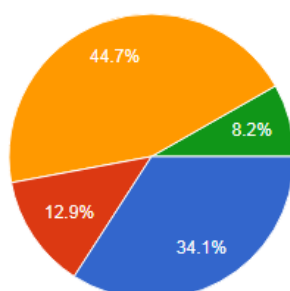
85 responses



LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

9. ¿Crees que el dinero en efectivo terminará desapareciendo en pro de las transacciones digitales?

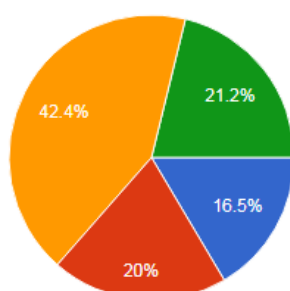
85 responses



- Sí, pagar por el móvil es el futuro.
- Sí, será todo más sencillo.
- No, su uso está muy arraigado y la sociedad es reacia a un cambio tan brusco.
- No, porque será mucho más fácil que te roben.

10. ¿Crees que el Gobierno tomó una buena decisión rescatando las cajas de ahorro /bancos?

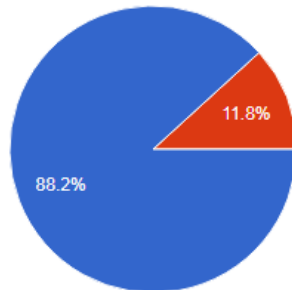
85 responses



- Sí, ya que tenían el dinero de los ciudadanos.
- Sí, ya que no hacerlo hubiera empeorado la crisis económica.
- No, ya que lo pagaron con dinero público y muchos no lo devolverán.
- No, ya que se trata de decisiones políticas y casi todo el dinero estaba garantizado por el BCE.

11. ¿Cuál crees que es el futuro de la banca en España?

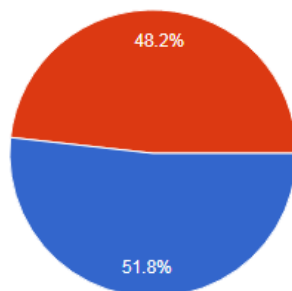
85 responses



- Seguirá el camino actual y seguirán cerrando oficinas
- Volverán a abrir oficinas ante el envejecimiento de la población y su escaso conocimiento sobre tecnologías (cajeros automáticos, apps,...)

12. Relacionado con la pregunta anterior, ¿qué consecuencias tendrá para las entidades bancarias la política actual?

85 responses

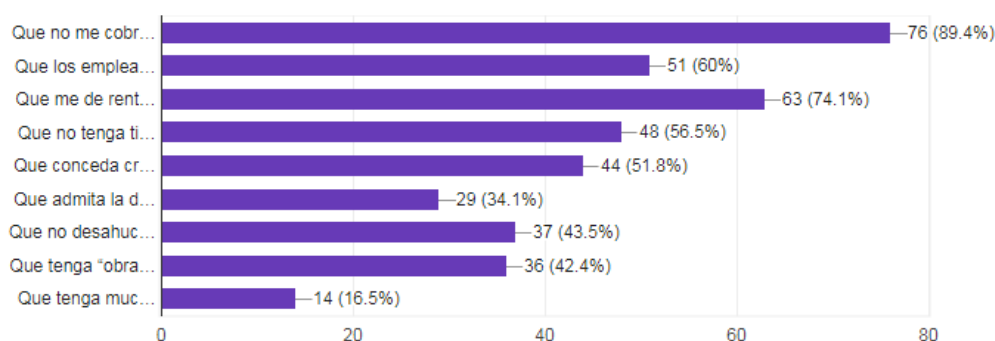


- Solo obtendrán beneficios a c/p por reducir gastos. A l/p perderán clientes.
- Todo seguirá como hasta ahora, siempre y cuando sigan ofreciendo los servicios actuales.

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

13. ¿Qué características esperas de tu banco? RESPUESTA MÚLTIPLE

85 respuestas



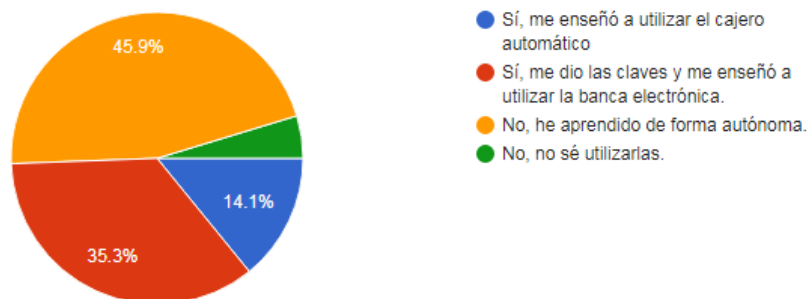
14. ¿Piensa que los bancos se han aprovechado de los clientes durante la crisis?

85 respuestas



15. ¿Su entidad bancaria le ha formado para utilizar las nuevas tecnologías que ofrece?

85 responses



16. ¿Considera adecuada la cantidad de 900 € como el reembolso mínimo necesario para que le atiendan en ventanilla?

85 responses



LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

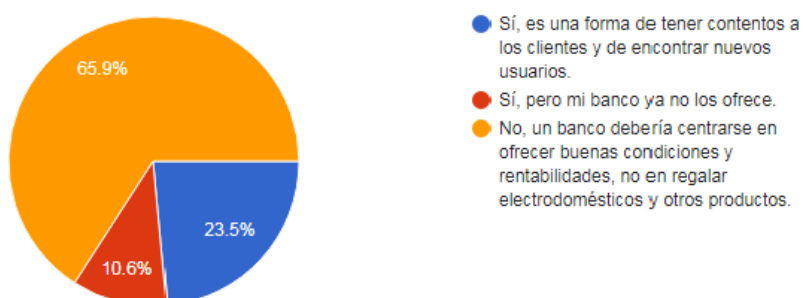
17. ¿Crees que se está perdiendo la relación interpersonal empleado-cliente en la banca?

85 responses



18. ¿Considera que los obsequios por fidelización/contratar nuevos productos son necesarios?

85 responses



11. BIBLIOGRAFÍA

Definiciones

EUROPA. 2000. Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 26 de Mayo de 2000, página 12. [Consulta 28 Abril 2017]. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2000/126/L00001-00059.pdf>

ESPAÑA. 1988. Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Modificada 27 de junio 2014..Boletín Oficial del Estado, 30 de Julio de 1988, página 17. [Consulta 28 Abril 2017]. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1988/BOE-A-1988-18845-consolidado.pdf>

Evolución histórica y otras características

MORAL BELLO, CECILIO, 2005. Los mercados financieros. (7º edición). Consultado en numerosas ocasiones desde Junio de 2017 hasta Enero de 2018. Disponible en: Biblioteca UC.

Listado de entidades de crédito

CNMV. Listado de entidades de crédito españolas. Consultado 30 Junio 2017
Disponible en: <https://www.cnmv.es/portal/Consultas/ListadoEntidad.aspx?id=1&tipo=7>

Noticias

Hipotecas

Bankia multiplica por 4,6 las solicitudes las solicitudes de hipotecas el pasado marzo tras suprimir las comisiones 6 Abril 2017 Capitalmadrid.com Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en: <https://www.capitalmadrid.com/2017/4/6/45743/bankia-multiplica-por-4-6-las-solicitudes-de-hipotecas-el-pasado-marzo-tras-suprimir-las-comisiones.html>

RINCÓN R. El Supremo obliga a devolver también las cláusulas suelo anteriores a 2013 16 Febrero 2017 El País
Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en: https://elpais.com/economia/2017/02/15/actualidad/1487151394_019424.html

PORTILLO J. La banca afronta la primera macrodemanda por gastos hipotecarios 28 Junio 2017 El País. Consultado 23 de Julio 2017. Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/06/28/midiero/1498645876_414216.html

SANCHEZ MENDOZA J. Bankinter sufre derrota judicial por las hipotecas multidivisa 17 Marzo 2017 Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en: <https://www.capitalmadrid.com/2017/3/17/45547/bankinter-sufre-una-derrota-judicial-por-una-hipoteca-multidivisa.html>

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

CAMARERO J.M. La banca se niega a devolver las cláusulas de hipotecas que fueron modificadas 4 Septiembre 2017 ABC

Consultado 16 de Octubre 2017 Disponible en:

http://www.abc.es/economia/abci-banca-niega-devolver-clausulas-suelo-hipotecas-fueron-modificadas-201709041100_noticia.html

PORTILLO J. El CGPJ advierte que la reforma hipotecaria planteada no basta para cumplir con la UE 27 Junio 2017 El País. Consultado 21 de Julio 2017. Disponible en:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/06/26/midiero/1498503037_038023.html

Métodos de pago

GARCIA VEGA M.A, El fin del dinero en efectivo. 7 Octubre 2017 El Pais Consultado 23 de Octubre 2017 Disponible en:

<http://elpaissemanal.elpais.com/documentos/el-fin-del-dinero-en-efectivo/>

G. A. Suances se convierte en la primera localidad sin efectivo durante un mes Cinco días. 20 Octubre 2017 Consultado 23 de Octubre 2017 Disponible en:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/10/19/companias/1508427173_393684.html

BARRÓN I. Las compras con tarjeta crecen el triple que las retiradas en el cajero 4 Julio 2017 El País. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en:

https://economia.elpais.com/economia/2017/07/03/actualidad/1499101791_269481.html

VEGA G. Fintech. La digitalización de la banca acecha a la tarjeta de crédito. 12 Abril 2017 El País. Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en:

https://retina.elpais.com/retina/2017/04/10/tendencias/1491844813_119366.html

LÓPEZ VEIGA, L. ¿Con qué tarjetas puedo usar Apple Pay en España? 23 Diciembre 2016 El País. Disponible en:

http://economia.elpais.com/economia/2016/12/21/ahorro_inteligente/1482324190_532736.html

O'KUNGHUTTONS, U. Alipay, de viaje con el dinero en el móvil El País 26 Abril 2016 Disponible en:

http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2016/04/28/actualidad/1461862743_909974.html

Alipay llega a España de la mano de BBVA 28 Junio 2017 Expansión.com. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en:

<http://www.expansion.com/economia-digital/companias/2017/06/28/5953652846163f32198b45cb.html>

MACHÍN, A. Un cajero en el escaparate. 4 Mayo 2017 El Diario Montañés Consultado 16 de Junio 2017 Disponible en:

<http://www.eldiariomontanes.es/santander/201705/04/cajero-escaparate-20170504000404-v.html>

Banca digital

ImaginBank abre el camino al futuro El País 15 Enero 2016. Consultado 29 de Julio 2017 Disponible en:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/01/14/mercados/1452799804_426763.html

Ingresos y costes

La banca española abaratará costes hasta un 20% en 2017 por el vencimiento de cédulas hipotecarias 24 Febrero 2017 Capitalmadrid.com Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en:

<https://www.capitalmadrid.com/2017/2/24/45328/la-banca-espanola-abaratara-sus-costes-hasta-un-20-en-2017-por-el-vencimiento-de-cedulas-hipotecarias.html>

UTRERA E. La banca puede generar una ventaja competitiva de la mano de las pequeñas empresas.15 Octubre 2017 Expansión Consultado 23 de Octubre 2017 Disponible en:

<http://www.expansion.com/empresas/banca/2017/10/15/59e37ff846163fd2108b4652.html>

HERVÁS J. Fainé: la banca tiene que mejorar su solvencia y asumir nuevos riesgos regulatorios 29 Marzo 2017 Capitalmadrid.com Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en:

<https://www.capitalmadrid.com/2017/3/29/45661/faine-la-banca-tiene-que-mejorar-su-solvencia-y-asumir-nuevos-riesgos-regulatorios.html>

JORRÍN J. La banca salva la caída de sus márgenes cargando el coste a sus clientes. 4 Julio 2017 El Confidencial. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en:

http://www.elconfidencial.com/economia/2017-07-04/banca-tipos-interes-creditos-depositos-euribor_1409739/

MAQUEDA A. La banca prevé que aumentará las comisiones por la nueva regulación de gestión de fondos 30 Junio 2017 El País. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en:

https://economia.elpais.com/economia/2017/06/29/actualidad/1498764347_148202.html

PÉREZ M.J La crisis de las cajas cuesta a los bancos 13269 millones 5 Abril 2013 abc.es Consultado 16 de Junio 2017 Disponible en:

<http://www.abc.es/economia/20130405/abci-bancos-cajas-factura-201304042129.html>

TAHARI J. Botín se opone a que todos los bancos paguen las preferentes de las nacionalizadas 2 Abril 2013 abc.es Consultado 16 de Junio 2017 Disponible en:

<http://www.abc.es/economia/20130402/abci-botin-preferentes-201304021338.html>

Oficinas

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

Liberbank transformará 153 oficinas urbanas en una primera fase de su plan comercial. Capital Madrid. 14 Julio 2016. Consultado 13 de Noviembre 2017. Disponible en:

<https://www.capitalmadrid.com/2016/7/14/42959/liberbank-transformara-153-oficinas-urbanas-en-una-primera-fase-de-su-plan-comercial.html>

VELOSO, M. 15 Diciembre 2015 La banca española estima que aún debe cerrar unas 2000 oficinas más abc.com Consultado 15 de Junio 2017

Disponible en: http://www.abc.es/economia/abci-banca-espanola-estima-debe-cerrar-unas-6000-oficinas-mas-201512151041_noticia.html

CAMARERO, JM. La crisis deja a la mitad de los municipios sin ninguna oficina bancaria 7 Abril 2017 elcorreo.com Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en: http://www.elcorreo.com/bizkaia/economia/201704/06/crisis-deja-mitad-municipios-20170406132707-rc.html?ns_campaign=noticias-relacionadas&ns_mchannel=bottom&ns_source=economia&ns_linkname=noticia&ns_fee=0

CORTÉS J. La banca del futuro cierra sucursales para parecerse a Apple, Google o Facebook. 28 Junio 2017 El País. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en: https://retina.elpais.com/retina/2017/06/27/tendencias/1498583339_974332.html

CARBALLAL PAZOS, D. Evolución de la banca española en las últimas décadas 5 Julio 2012 capitalibre.com Consultado 16 de Junio 2017 Disponible en: <https://capitalibre.com/2012/07/evolucion-banca-espanola>

Agentes financieros y ofibus

VALLEJO E. Agentes financieros para banca a medida 5 enero 2005 El País. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2005/01/05/sentidos/1104895636_850215.html

Europa Press. El Consejo Consultivo de Liberbank en Cantabria aborda la transformación de 150 oficinas rurales en agentes financieros. El Diario.es 4 de Noviembre 2016 Consultado 16 de Junio 2017 Disponible en:

http://www.eldiario.es/norte/cantabria/ultima-hora/Consejo-Consultivo-Liberbank-Cantabria-transformacion_0_576743006.html 4/11/2016

Casi medio millón de oficinas rurales de Liberbank operan ya como agencias financieras. La voz de Asturias. 7 Abril 2017 Consultado 15 de Junio 2017 Disponible en:

<http://www.lavozdeasturias.es/noticia/economia/2017/04/07/medio-centenar-oficinas-rurales-liberbank-operan-agencias-financieras/00031491555541854793138.htm>

Bankia pone en funcionamiento un ofibus en la provincia de Castellón 7 Abril 2014 Bankia.com. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en:

<http://www.bankia.com/es/comunicacion/actualidad/notas-de-prensa/bankia-pone-en-funcionamiento-un-ofibus-en-la-provincia-de-castellon.html>

Concentración bancaria y fusiones

BARRÓN, I La patronal bancaria admite la concentración pero dice que hay una “competencia feroz en España” 22 Junio 2017 El País Disponible en: http://economia.elpais.com/economia/2017/06/22/actualidad/1498125891_700538.html

VELOSO, M 18 Abril 2015 La falta de rentabilidad augura otro baile de fusiones en la banca mediana abc.com Consultado 16 de Junio 2017 Disponible en <http://www.abc.es/economia/20150418/abci-rentabilidad-banca-fusiones-201504180952.html>

ALCONADA GONZALO A. La fusión de Bankia y BMN acelera la privatización 28 Junio 2017 El País. Consultado 21 de Julio 2017. Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/06/27/companias/1498573831_075812.html

MARTINEZ Y ROIG. 7 de Junio 2017. Santander compra Popular por un euro y ampliará capital en 7000 millones. Expansión. Consultado 21 de Julio 2017. Disponible en: <http://www.expansion.com/empresas/banca/2017/06/07/5937960e468aeb6b498b4573.html>

Nuevos competidores

NADAL, M. Victoria Banca digital. Las grandes tecnológicas quieren ser los nuevos bancos. 22 Junio 2017 El País. Disponible en: https://retina.elpais.com/retina/2017/06/13/tendencias/1497350564_334661.html

Reputación /imagen corporativa/ RSC

BARRÓN I. El Banco de España admite que no hizo lo suficiente para combatir la crisis financiera. 13 Julio 2017 El País. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en: https://economia.elpais.com/economia/2017/07/12/actualidad/1499876118_203110.html

HERVÁS J. Al FMI no le gusta cómo supervisa el Banco de España 19 Julio 2017 Capitalmadrid.com Consultado 31 de Julio 2017 Disponible en: <https://www.capitalmadrid.com/2017/7/19/46717/al-fmi-no-le-gusta-como-supervisa-el-banco-de-espana.html>

BARRÓN, I “La tolerancia del supervisor con un banco que empeora es suicida” 23 Mayo 2017 El País. Disponible en: http://economia.elpais.com/economia/2017/05/23/actualidad/1495560498_751690.html

Rankings – Valoraciones

Cecabank reconocido como mejor banco custodio de España por la revista *Global Banking and Finance Review* 14 Julio 2017 Capitalmadrid.com Consultado 31 Julio 2017 Disponible en: <https://www.capitalmadrid.com/2017/7/14/46682/cecabank-reconocido-como-mejor-banco-custodio-de-espana-por-la-revista-global-banking-and-finance-review.html>

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO ESPAÑOLAS: REFORMAS Y SITUACIÓN ACTUAL

¿A qué banco online le confiarías tu dinero? Estos son los favoritos de los españoles 7 Julio 2017 El Mundo. Consultado 19 de Julio 2017. Disponible en: <http://www.elmundo.es/economia/2017/07/07/595f504122601d5a068b464f.html>

Las decisiones políticas influyen en las finanzas

EUROPA PRESS Caixabank y el Sabadell no solo trasladan la sede social fuera de Cataluña...también la fiscal 10 Octubre 2017 20minutos.es
Consultado 16 Octubre 2017 Disponible en: <http://www.20minutos.es/noticia/3157362/0/caixabank-sabadell-tambien-trasladan-sede-fiscal/>

URRUTIA C. La Caixa completa su salida de Barcelona con el traslado de la fundación y de todo el holding industrial. 7 Octubre 2017 El Mundo
Consultado 16 Octubre 2017 Disponible en: <http://www.elmundo.es/economia/2017/10/07/59d8a1f2268e3eeb228b45cf.html>

MARTÍN J. Sabadell cambia su sede a Alicante y las acciones rebotan un 6.16% 7 Octubre 2017 La Razón
Consultado 16 Octubre 2017 Disponible en: <http://www.larazon.es/economia/el-consejo-de-sabadell-se-reune-esta-tarde-para-aprobar-el-cambio-de-su-sede-social-PH16440348>