



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Transformación Digital en el sector financiero Español

Trabajo Fin de Máster

Máster Universitario en Gestión Administrativa

AUTOR/A: Ruiz Londoño, Lina Marcela

Tutor/a: Ramón Fernández, Francisca

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

RESUMEN/ RESUM /SUMMARY

El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar la evolución de la Banca en España a partir de la crisis financiera del 2008 y la manera en que las Fintech y su implementación han permitido una transformación digital en el sector financiero.

En desarrollo de este objetivo, se abordan las nuevas alternativas bancarias y financieras que nos presentan los Neobanks y los Challenger Banks, sus ventajas y desventajas frente a la Banca tradicional.

El ámbito en que se enmarca este trabajo es la Empresa Privada y se aborda desde una metodología investigativa y descriptiva, la cual permite conocer aspectos relevantes de algunos bancos 100% digitales, que operan en España, además de mencionar los desafíos que se presentan en el sector bancario en materia de ciberseguridad.

Para la transformación digital del sistema financiero en España existe la Ley 7/2020, de 13 de noviembre sancionada por su majestad el Rey Felipe VI, la cual en su artículo II define tres momentos fundamentales: Régimen de acceso, régimen de garantías y régimen de salida y también la disposición general del ministerio de asuntos Económicos y Transformación Digital, en la Orden ETD/1305/2020, de 29 de diciembre, por la que se regula la Comisión de Coordinación prevista en la Ley 7/2020, de 13 de noviembre.

La justificación de este trabajo está dada en el hecho de que, en la era digital, los emprendedores más proactivos son los que están destinados al éxito de las empresas, pero los sucesivos cambios que se producen, pueden resultar negativos por el miedo y la inseguridad derivada de la implementación de la tecnología. Se trata de acercar la empresa a la clientela mediante la incorporación de elementos digitales para lograr la eficiencia empresarial.

Adicional se hace referencia a la relación del sector financiero y su transformación digital con el objetivo de desarrollo sostenible “Industria, innovación e infraestructuras”, el cual corresponde a uno de los 17 objetivos definidos dentro de la agenda 2030 con la Transformación digital empresarial.

El present treball té com a objectiu principal analitzar l'evolució de la Banca a Espanya a partir de la crisi financera del 2008 i la manera en què les Fintech i la seua implementació han permés una transformació digital en el sector financer.

En desenrotllament d'este objectiu, s'aborden les noves alternatives bancàries i financeres que ens presenten els Neobanks i els Challenger Banks, els seus avantatges i desavantatges enfront de la Banca tradicional.

L'àmbit en què s'emmarca este treball és l'Empresa Privada i s'aborda des d'una metodologia investigativa i descriptiva, la qual permet conèixer aspectes rellevants d'alguns bancs 100% digitals, que operen a Espanya, a més d'esmentar els desafiaments que es presenten en el sector bancari en matèria de ciberseguretat.

Per a la transformació digital del sistema financer a Espanya existix la Llei 7/2020, de 13 de novembre sancionada per la seua majestat el Rei Felip VI, la qual en el seu article II definix tres moments fonamentals: Règim d'accés, règim de garanties i règim d'eixida i també la disposició general del ministeri d'assumptes Econòmics i Transformació Digital, en l'Orde *ETD/1305/2020, de 29 de desembre, per la qual es regula la Comissió de Coordinació prevista en la Llei 7/2020, de 13 de novembre.

La justificació d'este treball està donada en el fet que, en l'era digital, els emprenedors més proactius són els que estan destinats a l'èxit de les empreses, però els successius canvis

que es produïxen, poden resultar negatius per la por i la inseguretat derivada de la implementació de la tecnologia. Es tracta d'acostar l'empresa a la clientela mitjançant la incorporació d'elements digitals per a aconseguir l'eficiència empresarial.

Adicional es fa referència a la relació del sector financer i la seua transformació digital amb l'objectiu de desenvolupament sostenible “Indústria, innovació i infraestructures”, el qual correspon a un dels 17 objectius definits dins de l'agenda 2030 amb la Transformació digital empresarial.

The main objective of this paper is to analyze the evolution of banking in Spain since the financial crisis of 2008 and the way in which Fintech and its implementation have allowed a digital transformation in the financial sector.

In the development of this objective, the new banking and financial alternatives presented by Neobanks and Challenger Banks, their advantages and disadvantages compared to traditional banking are addressed.

The field in which this work is framed is the Private Enterprise and is approached from a research and descriptive methodology, which allows to know relevant aspects of some 100% digital banks operating in Spain, in addition to mentioning the challenges that arise in the banking sector in terms of cybersecurity.

For the digital transformation of the financial system in Spain there is Law 7/2020, of November 13 sanctioned by His Majesty King Felipe VI, which in its Article II defines three fundamental moments: access regime, guarantees regime and exit regime and also the general provision of the Ministry of Economic Affairs and Digital Transformation, in Order ETD/1305/2020,

of December 29, which regulates the Coordination Commission provided for in Law 7/2020, of November 13.

The justification for this work is given by the fact that, in the digital era, the most proactive entrepreneurs are those who are destined to the success of the companies, but the successive changes that occur, can be negative due to fear and insecurity derived from the implementation of technology. It is about bringing the company closer to the clientele by incorporating digital elements to achieve business efficiency.

Additionally, reference is made to the relationship of the financial sector and its digital transformation with the sustainable development goal “Industry, innovation and infrastructure”, which corresponds to one of the 17 goals defined within the 2030 agenda with the Digital Business Transformation.

PALABRAS CLAVE/ PARAULES CLAU/ KEYWORDS

Transformación digital en el Sector Financiero, Banca Digital, Ciberseguridad, Transformación digital, TD, Tecnología e Innovación, Fintech, Neobanks, Challenger Banks

Transformació digital en el Sector Financer, Banca Digital, Ciberseguretat, Transformació digital, TD, Tecnologia i Innovació, Fintech, Neobanks, Challenger Banks

Digital Transformation in the Financial Sector, Digital Banking, Cybersecurity, Digital Transformation, TD, Technology and Innovation, Fintech, Neobanks, Challenger Banks

ÍNDICE DE CONTENIDO

ABREVIATURAS	7
INTRODUCCIÓN	8
OBJETIVOS	9
METODOLOGÍA	10
1. EL SECTOR FINANCIERO ESPAÑOL	12
1.1 LA CRISIS FINANCIERA DE 2008.....	14
2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS BANCOS	19
2.1 ROL DEL GESTOR ADMINISTRATIVO EN EL SECTOR FINANCIERO.....	21
3. ¿QUÉ ES TRANSFORMACIÓN DIGITAL?	23
4. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR FINANCIERO	28
4.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU IMPACTO EN EL SECTOR FINANCIERO ESPAÑOL.....	31
5. FINTECH	35
5.1 CLASIFICACIÓN.....	37
5.2 CARACTERÍSTICAS.....	41
5.3 NEOBANKS.....	44
5.4 PRINCIPALES NEOBANKS PRESENTES EN ESPAÑA.....	46
5.5 CHALLENGER BANKS.....	47
5.6 PRINCIPALES CHALLENGER BANKS PRESENTES EN ESPAÑA.....	48
5.7 DIFERENCIAS ENTRE NEOBANKS Y CHALLENGER BANKS.....	49
5.8 VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	51
5.9 MARCO LEGISLATIVO APLICABLE.....	53
6 ¿QUÉ SON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)?	59
6.1 EL SECTOR FINANCIERO Y SU RELACIÓN CON LOS ODS.....	61
6.2 RELACIÓN DEL ODS “INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS CON EL SECTOR FINANCIERO”.....	64
CONCLUSIONES	66
DEFINICIONES	69
ÍNDICE DE FIGURAS	73
ÍNDICE DE GRÁFICOS	73
ÍNDICE DE TABLAS	73
BIBLIOGRAFÍA	74
REFERENCIAS LEGISLATIVAS	1

ABREVIATURAS

ASG	Factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza
CDO	Collateralized Debt Obligation (Obligación de deuda garantizada)
CDS	Credit Default Swap (permuta de incumplimiento crediticio)
ETD	Económicos y Transformación Digital
FGD	Fondo de Garantía de Depósitos
FINTECH	Finance and Technology (Finanzas y tecnología)
FSB	Consejo de Estabilidad Financiera
IoT	Internet de las Cosas
I + D	Investigación y Desarrollo
MBS	Mortgage Backed Security (Garantía hipotecaria)
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PIB	Producto Interior Bruto
SEPBLAC	Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias
TD	Transformación Digital
TFM	Trabajo Final de Máster

INTRODUCCIÓN

El presente TFM, se ha desarrollado con el fin de conocer y entender como la Transformación Digital ha surgido como un componente fundamental para la perdurabilidad y evolución del sector financiero en la era actual. Esta modernización tecnológica ha venido transformando la forma en que se administran las operaciones bancarias, dando paso a mejorar la experiencia en los clientes, disminuir costos, proporcionar servicios más personalizados y cada vez más competitivos en el mercado, fortalecer la seguridad cibernética e identificar nuevas oportunidades de negocio 100% online.

Esta digitalización, asimismo abre paso a las Fintech o su traducción: Tecnología Financiera, donde su propósito principal es facilitar el acceso a servicios bancarios, revolucionando la forma en que los usuarios acceden y utilizan los servicios con respecto a la banca tradicional, al adoptar tecnologías innovadoras y aprovechar la adaptabilidad de sus modelos de negocio.

Sin embargo, es importante ahondar un poco en la historia y remontarnos al año 2008, momento que marcó una crisis económica a nivel mundial, por lo tanto, se puede reflexionar, que esta migración que se ha venido dando a nivel de procesos y tecnología no solo en las entidades financieras sino a nivel general, está relacionada en gran medida a esta situación, la cual tuvo origen a causa de excesos financieros y fallos normativos, que ocasionaron una gran recesión económica y que provocó un impacto devastador en el sistema financiero global, trayendo consigo secuelas que obligaron a un replanteamiento en la forma de operar y en las estrategias manejadas hasta ese momento por el sector bancario, los cuales buscaron adoptar tecnologías innovadoras para abordar estos desafíos y estar listos para un futuro más sólido y resistente por medio de la digitalización.

Estas medidas emergentes que día a día continúan avanzando y evolucionando de acuerdo a las necesidades que el sistema va generando, traen un reto adicional y es el de estar alineados con los objetivos de desarrollo sostenible, que han sido definidos de manera mundial en la agenda 2030, por la organización de las Naciones Unidas.

OBJETIVOS

Para este TFM se definen los siguientes objetivos:

Objetivo principal:

Analizar el impacto que genera la Transformación Digital en el sector Financiero Español y el desarrollo de los Neobanks y Challenger Banks.

Objetivos Específicos:

1. Diferenciar los conceptos que traen las Fintech como los Neobanks y Challenger Banks, sus características, clasificación, diferencias, ventajas y desventajas.
2. Identificar las principales tecnologías que han adoptado los bancos españoles en su inserción a la Transformación Digital.
3. Conocer la relación que existe entre el sector bancario español y los Gestores Administrativos.
4. Identificar la relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el sector Financiero Español.

METODOLOGÍA

Para abordar la transformación digital en el sector financiero español y dar respuesta a los objetivos planteados en el apartado anterior, se presenta la metodología utilizada para el desarrollo de este TFM por medio de la Figura 1.1, la cual consta de 4 apartados:



Figura 1.1: Metodología de trabajo

Fuente: Elaboración propia

1. Se da inicio a la elaboración de este trabajo identificando el tema de interés, en este caso “la Transformación digital en el sector financiero español”, el cual pretende entender su importancia en la era actual.

2. Una vez establecido el alcance, se lleva a cabo esta metodología de investigación y descripción, que permite obtener información relevante sobre la transformación digital en el sector financiero español y cuales han sido las nuevas tecnologías adoptadas como resultado de

las exigencias presentadas en las necesidades de los clientes, además de analizar cómo los objetivos de desarrollo sostenible se relacionan con este propósito, así mismo, tener un panorama general del sector financiero desde la crisis mundial del 2008 hasta la actualidad.

Toda la información obtenida para la elaboración de este trabajo ha sido recolectada por medio de fuentes como: artículos o revistas como Forbes, portales académicos como Dialnet, Google académico, Google Libros, páginas oficiales como la de las Naciones Unidas, la de Colegios de Gestores, Banco BBVA, entre otras, además de portales web con información asociada al tema abordado.

3. El estudio detallado de los materiales mencionados, así como de su análisis y dedicación, ha hecho posible la redacción y elaboración de los ítems planteados en el presente trabajo y tomando en consideración, la importancia que tiene este tema, toda vez que en él intervienen los diferentes actores de la sociedad desde el gobierno hasta cualquier persona del común, e incluso hoy en día toma una mayor relevancia puesto que con las nuevas tecnologías se le ha dado participación a un mayor número de personas haciendo del sistema financiero algo más democrático.

4. Finalmente, como resultado de la investigación previa, se da por terminado el TFM con las conclusiones obtenidas durante la elaboración y desarrollo del mismo.

1. EL SECTOR FINANCIERO ESPAÑOL

Según (Sanz Serrano, 2011) en su Libro de la Crisis Económica en España y sus Remedios, dijo que:

Quando una crisis es profunda, sea cual sea el origen, la sociedad termina interpretándola en clave de fracaso de las instituciones vigentes, de este modo, la crisis se convierte en un acicate para modificar las instituciones, un acicate es tanto más poderoso cuanto mayor sea su duración. (p.18).

A mediados de 2007 se presentan los primeros indicios de que se avecina una crisis financiera de repercusión mundial, primero con la caída del mercado hipotecario subprime (de alto riesgo) que fueron sobrevalorados por las calificadoras de riesgo y que condujo a que muchos inversores a nivel global perdieran su patrimonio, debido a que estos deudores no tenían la suficiente solvencia ni la capacidad para afrontar dichas deudas, y además los bancos les había otorgado créditos muy por encima de su capacidad real y sin hacer un estudio realmente riguroso de su situación económica.

Todo esto provocó una parálisis en el mercado financiero mundial, frenándose los movimientos interbancarios y promoviendo políticas de subida de intereses y poca aprobación de créditos y desfinanciamiento en el sector privado que provocó un desapalancamiento debido a la liquidación de activos además de la desinversión en productos que eran financiados por la banca a través de créditos.

En España particularmente se vivió una recesión económica a partir del segundo semestre de 2008 y se debió a varios factores, tales como: la caída en los precios de los activos financieros, el descenso en las exportaciones y la gran dificultad para acceder a financiación por parte de las empresas y los mismos bancos.

Cabe destacar que se tomaron medidas que ayudaron a ir superando la crisis, se aplicaron políticas de reducción del gasto, lo que permitió recuperar el saldo de la balanza de cuenta corriente en el país, es decir, se mide si el país gasta más de lo que produce. En el 2007 el Producto Interior Bruto (en adelante PIB) se encontraba en -9,2% y en el 2009 llegó al -3,9%, tal y como se puede observar en el Gráfico 1.1.



Gráfico 1.1: Composición del saldo por cuenta corriente (% del PIB España)

Fuente: Tomado de CaixaBank Research, a partir de datos del Banco de España y el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. (Singla, 2019)

La (Guía de Negocios en España, 2023) señala que:

A raíz de la reciente crisis financiera y económica mundial, el sistema financiero español ha sufrido un proceso de reestructuración de gran calado que ha venido a sanear las cuentas y la solvencia de los principales actores del sector financiero. Ejemplo de ello es el liderazgo que están protagonizando las principales entidades de crédito españolas en los procesos de transformación tecnológica, convirtiéndose en líderes mundiales de la banca del futuro. (párr. 4).

Por lo anteriormente señalado se puede establecer que la crisis financiera golpeó fuertemente a España, haciendo que la economía tuviera una desaceleración

significativa, puesto que el dinero que estaba en juego era gigantesco y la caída de la burbuja inmobiliaria hizo que se esfumara gran parte de ese capital, que no sólo era de las entidades financieras sino de miles de inversores pequeños que se quedaron ilíquidos. Considero que España se ha ido recuperando de a poco y se ha podido estabilizar económicamente, pero es importante crear políticas que regulen de mejor manera los mercados inmobiliarios y financieros, para evitar nuevas burbujas en un futuro, aunque veo con preocupación la constante subida en el precio de los alquileres y de las viviendas que se ha dado de una manera vertiginosa y que nos afecta a todos, espero que no llegue a convertirse en algo insostenible como lo fue la burbuja inmobiliaria del 2008.

1.1 La crisis financiera de 2008

Según los autores (Martínez Cabañas, Ladrón De Guevara Cortés, & Madrid Paredones, 2019) en su artículo sobre el papel de las calificadoras de riesgo en la crisis financiera subprime, señalan que:

Las hipotecas eran generadas por las empresas hipotecarias, para después ser vendidas a los bancos de inversión quienes se encargaban de reempaquetarlas en MBS y CDO's y venderlas a los hedge funds, fondos de inversión, fondos de pensiones o trasladarlas a los vehículos de propósitos específicos. Mientras tanto, las aseguradoras de deuda, aseguraban los CDO's mediante los Credit Default Swap (CDS) y si el CDO resultaba en default, las aseguradoras de deuda cubrían las pérdidas que resultarían.
(párr.5)

Para comenzar, hay que entender cómo se produjo la crisis económica que afectó a todo el mundo y que tuvo su origen detonante en los Estados Unidos de Norteamérica.

Hay 6 actores implicados como lo muestra la Figura 1.2, que fueron los responsables de crear la burbuja financiera que termina por explotar en el año 2008 y se lleva por delante el sueño y la estabilidad económica de millones de personas alrededor del mundo.



Figura 1.2: Actores implicados en la burbuja financiera

Fuente: Elaboración propia

Como primer actor, tenemos a las personas que son las que se acercan a los bancos comerciales para solicitar hipotecas y estos son los encargados de prestar el dinero a cambio de una tasa de interés y además de comisiones y honorarios que deben pagar los ciudadanos a cambio de su préstamo. Por otra parte, los bancos comerciales venden sus hipotecas a los bancos de inversión y estos ofrecen unos paquetes de hipotecas a todo tipo de inversionistas a cambio de una rentabilidad. Después las entidades de calificación de riesgos juegan un papel preponderante ya que son las encargadas de analizar y auditar dichos paquetes de hipotecas ofrecidos por los bancos de inversión y determinan su riesgo calificando desde la AAA que es la mejor calificación y son las inversiones que revisten menor riesgo, hasta la calificación B, que es considerada una inversión basura. Estas calificadoras de riesgo también cobran sus comisiones y honorarios por emitir las calificaciones. Y por último entran a jugar las compañías aseguradoras que tienen un papel fundamental, al cubrir los riesgos de los inversores ante los posibles impagos.

Cabe destacar que además de estos 6 actores mencionados, también el propio gobierno de los Estados Unidos y la Reserva Federal son protagonistas de los alcances y las consecuencias de dicha crisis, toda vez que en mayo de 2006 el presidente George Bush hacía un anuncio ante el mundo en donde destacaba con gran orgullo el crecimiento de la economía de los Estados Unidos y la considerable reducción del desempleo, este anuncio logra desatar una euforia colectiva que lanzó a los ciudadanos a solicitar hipotecas de forma masiva para comprar su vivienda. La creciente demanda de créditos y la presunción de una economía robusta e “indestructible”, logran formar una gran bola de nieve en la que los bancos comerciales comienzan a otorgar créditos a diestra y siniestra sin evaluar muy bien la capacidad de pago de sus deudores, lo anterior basado en el documental (Inside Job, 2010).

Por su parte, (Pickren, 2018) explica como:

Durante décadas, las hipotecas se han empaquetado en valores conocidos como títulos respaldados por hipotecas (MBS) y obligaciones de deuda colateralizada (CDO) y se han vendido a los inversores de Wall Street. Los MBS y CDO solían contener al menos un 65% de hipotecas de alta calificación, es decir, hipotecas concedidas por personas con un gran crédito. La parte restante de los MBS/CDO contenía un 35% de préstamos de riesgo, típicamente conocidos como hipotecas de alto riesgo. Agencias de calificación crediticia como Moody's y Standard & Poor calificaron estas inversiones como Triple A. Se supone que los valores con calificación Triple A están entre los mejores y más seguros.

(párr.2)

Los Mortgage Backed Security (en adelante MBS) en un comienzo estaban respaldados por el Gobierno norteamericano, lo que los hacía aún más atractivos como inversión segura. Pero a medida que la demanda aumentó, los bancos de inversión los convirtieron en bonos privados y de allí en adelante ya no es el gobierno quien los respalda sino el propio inmueble hipotecado.

Se llegó a tal euforia colectiva por querer adquirir dichos bonos, y teniendo en cuenta que sólo se vendían paquetes con hipotecas calificadas como AAA, la demanda superaba por mucho la oferta. Entonces a partir de allí se fueron colando hipotecas con calificación A, BB y B, las cuales aumentaban mucho el riesgo de estas inversiones, pero que generaban unas rentabilidades mayores.

A continuación, se puede observar en la Gráfica 1.2, el alza desmesurado que sufrió el precio de la vivienda en Estados Unidos entre los períodos de 2001 a 2007.

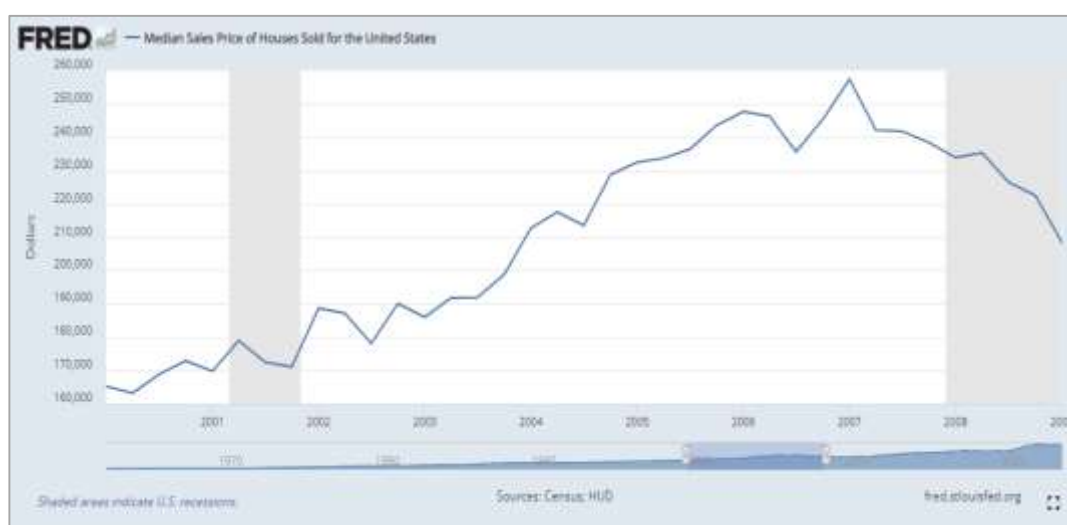


Gráfico 1.2: Precio promedio de las viviendas en EE.UU.

Fuente: Tomado de (Federal Reserve Bank of St.Louis, 2024)

Este gran boom inmobiliario, hizo que el precio de las viviendas subiera de manera escandalosa, como se observa en el Gráfico 1.2 subió el precio promedio de 169.000 dólares en el año 2001 a 257.000 Dólares para el año 2007. De igual manera el interés hipotecario llegaba a mínimos históricos, lo que animó a los clientes a endeudarse. Los bancos a su vez incentivaron de gran manera el crédito, tanto que los desembolsos eran por montos superiores a los solicitados por el cliente, por ejemplo, una persona solicitaba un crédito de 150.000 dólares y el banco le aprobaba 200.000 dólares, con lo cual el cliente adquiere una deuda por encima de su capacidad de endeudamiento.

El mercado mundial se estaba beneficiando de tan fabulosa bonanza y grupos inversores de todo el mundo empiezan a invertir en estos paquetes hipotecarios que prometen tanta rentabilidad, es así como por ejemplo una persona de Dinamarca adquiere un MBS que contiene la hipoteca adquirida por un padre de familia en Nueva York, dicha deuda está respaldada por las empresas aseguradoras y por el mismo inmueble. Todo aparenta ser perfecto, ¿qué puede salir mal?

Este castillo de naipes que crece sin control, comienza a derrumbarse y todo el sistema va colapsando, toda vez que los MBS de alto riesgo fueron los primeros en presentar impago, pero se da una reacción en cadena debido a que dentro de estos paquetes se haya un poco de todo, hipotecas de bajo riesgo, otras de moderado y el resto subprime, sumado a esto, las calificadoras de riesgo, calificaron mal dichos MBS, otorgándoles estatus de AAA a inversiones que quizá sólo merecían A, o incluso menos.

En la Figura 1.3, se muestra el desplome del Banco Norteamericano Lehman Brothers, hasta su quiebra el 15 de septiembre de 2008.

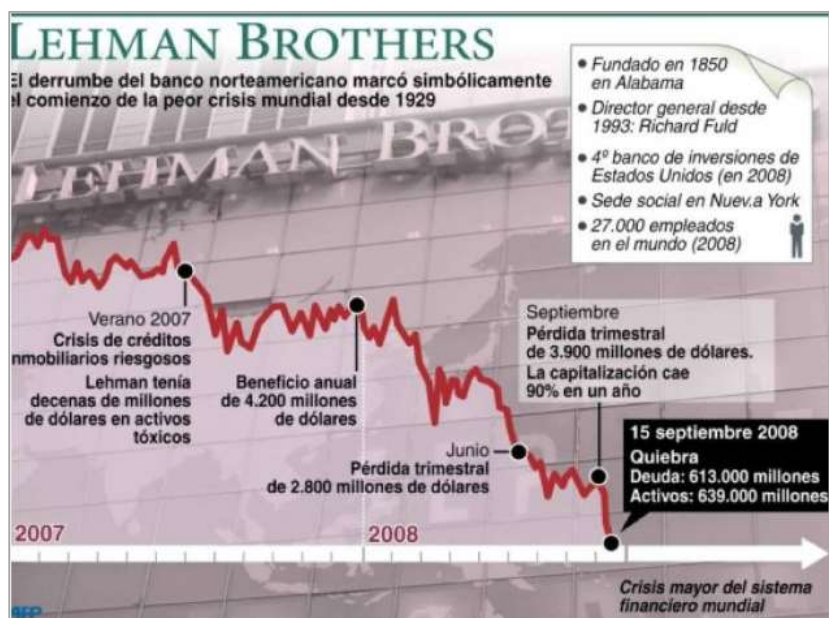


Figura 1.3: Crisis mayor del sistema financiero mundial

Fuente: Tomado de (Revista E&N, 2018)

Por lo anteriormente señalado se puede establecer que la quiebra del Banco Lehman Brothers, desató el temor mundial, porque se evidenció realmente una gran crisis financiera y la incertidumbre de tener un sistema económico al borde del colapso en los Estados Unidos. Lo que trajo consigo un alza en las primas de riesgo en los mercados internacionales, el desplome en el mercado bursátil y además de una gran volatilidad. El desplome de los bancos y aseguradoras, que asumieron hasta donde pudieron las pérdidas generadas por la situación real económica de los clientes dueños de las hipotecas, que en realidad no tenían la capacidad de afrontarlas, hizo que bancos, grupos de inversión y particulares a nivel mundial, se dieran cuenta de que en realidad habían adquirido paquetes que contenían bonos basura, de altísimo riesgo de impago, lo que al final terminó ocurriendo. Por lo anteriormente señalado se puede evidenciar la situación actual en el sistema financiero y la gran cantidad de requisitos exigidos a las personas para lograr acceder a un crédito, la cual se ha vuelto demasiado tediosa y en especial para la población joven que no logra satisfacer el perfil viable para las entidades bancarias, principalmente en la banca tradicional.

2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS BANCOS

En España el oficio desempeñado por un gestor administrativo, corresponde a un estudio cualificado e integral, capacitado y autorizado para desempeñar todo tipo de trámites en representación ya sea de personas físicas o jurídicas, además de su estrecha relación con las administraciones públicas, este profesional cuenta con el apoyo del colegio de gestores administrativos, lo cual lo convierte en un enlace muy seguro al momento de prestar sus servicios. (Colegio de gestores administrativos de Valencia, 2024)

Este experto ofrece al sector financiero en España, la posibilidad de colaborar estrechamente en todas sus áreas como por ejemplo trámites administrativos, fiscales y de

atención al cliente, donde este último punto abre otro mercado objetivo muy amplio para los gestores, puesto que de cara a las personas naturales tienen la posibilidad de brindar una asesoría general frente a estos mismos trámites, pero ya desde el rol de clientes ante la entidad bancaria.

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que, este profesional en España hace de la gestión administrativa una fuente confiable para cualquier tipo de trámite, cosa que no sucede en otros países especialmente en Latinoamérica, donde las personas encargadas de llevar asuntos como los antes mencionados, son individuos que no tienen muchas veces una titularidad profesional o incluso estudios básicos, pero son llamados “Tramitadores”, porque su experiencia en la gestión de ciertos procedimientos, los hacen idóneos para realizar dichas tareas, pero con el agravante de no tener una garantía o un respaldo en caso de que se genere alguna infracción o multa en el proceso, dado que al ser usuarios informales no cuenta con una entidad formal que garantice su gestión, como si lo poseen los gestores que obtienen una titularidad acreditada y posteriormente colegiada.

Además, la Gestión Administrativa, actúa como un puente o un intermediario entre ambas partes (Usuarios – Bancos), en otras palabras, actúa como un traductor para las personas comunes, indicando de forma clara y sencilla qué se requiere para realizar equis diligencia con la banca, dado que muchos de los trámites que se generan normalmente, cuentan con una terminología que los hace un poco tediosos o no entendibles, para un individuo que carezca de los conocimientos necesarios para realizar algún tipo de procedimiento, de igual forma funciona a la inversa, ejerciendo su papel de interlocutor ante las administraciones públicas o como mediador ante los consumidores de los servicios financieros.

2.1 Rol del Gestor Administrativo en el Sector Financiero

La formación en gestión administrativa proporciona habilidades técnicas y conocimientos que permiten desempeñar una amplia gama de tareas que surgen desde el sector financiero, sea desde la gestión administrativa directa con el banco o en relación a la atención de clientes particulares, como:

Administración y Gestión documental:

Un gestor administrativo avalado tiene la capacidad de asesorar y ayudar a los clientes en preparar la documentación necesaria para la presentación de las diversas solicitudes financieras que se puedan generar, como: préstamos, seguros, planes de pensión, domiciliación de pagos, servicios de banca online, líneas de crédito, hipotecas u otros servicios bancarios. Además de actuar en nombre de este como su representante financiero en las distintas negociaciones, facilitando la comunicación, seguimiento y resolución de cualquier inconveniente que pueda frenar la continuidad de estas, con la finalidad de obtener los resultados esperados por el cliente.

Procedimientos contables y fiscales:

Los gestores administrativos juegan un papel esencial en este punto, dado que se convierten en profesionales multifacéticos para cualquier entidad incluyendo el sector financiero, donde su participación proporciona la ejecución de procesos contables y obligaciones públicas, como la elaboración de balances, control de ingresos y gastos, inspección de los diferentes cumplimientos normativos, seguimiento y preparación periódica de las declaraciones fiscales, entre muchas otras tareas que esto acarrea, donde su función principal es garantizar que la información presentada o analizada sea precisa, confiable y que cumpla con las normativas vigentes exigidas.

En relación con los clientes persona física, su participación también se hace relevante dado que el gestor administrativo actúa como representante o intermediario de estos, por lo tanto su tarea consta de la gestión de contratos, préstamos, servicios financieros que tengan los usuarios con algún tipo de suscripción con el banco, proporcionando recomendaciones que mitiguen riesgos financieros que puedan maximizar la carga impositiva de los clientes, asimismo proporcionar informes periódicos que reflejen la situación financiera del particular, como también la supervisión de préstamos hipotecarios, apertura, cierre y gestión de cuentas bancarias, como el asesoramiento de inversión, toma de decisiones y todo tipo de trámites relacionados con su gestión patrimonial y personal.

La estrecha relación con este experto se hace indispensable, dado a su rigurosa preparación académica, los cuales deben contar con una titulación profesional en las siguientes ramas académicas: Licenciatura en Derecho, Ciencias Económicas, Empresariales o Políticas. Además, de haber realizado estudios adicionales que los certifique como Gestores Administrativos e incorporarse en una institución que los avale en el ejercicio de su actividad como es el Colegio de Gestores Administrativos.

De acuerdo con el (Colegio de gestores administrativos de Valencia, 2024), para el cumplimiento adecuado de la labor, se debe obrar según lo establecido por:

El Estatuto que regula la actividad de la profesión, los Gestores Administrativos son profesionales titulados, libres e independientes que, de modo habitual y con percepción de honorarios, informan, aconsejan, asesoran y representan a personas físicas o jurídicas, con mandato expreso o tácito, en el estudio, promoción, dirección, gestión y realización de toda clase de trámites y actuaciones que tengan relación con la Administración. (párr.1).

Tomando en consideración lo indicado anteriormente, se puede concluir que un gestor se convierte en un excelente y seguro aliado estratégico a la hora de solventar cualquier requerimiento que se desee llevar a cabo en el sector bancario, sea que este obrando de cara al cliente natural o como representante de la entidad financiera.

Así mismo, como graduada del Máster en Gestión Administrativa en la Universidad Politécnica de Valencia, considero que la relación de este profesional y el sector bancario hacen una sinergia, puesto que abre un abanico muy grande de oportunidades dado los diferentes trámites que se pueden ejecutar desde el punto de vista ya sea, del cliente como persona física o como persona jurídica, nuestro rol nos permite además garantizar la precisión y efectividad en la gestión del asesoramiento que se esté llevando a cabo, procurando siempre actuar en pro del beneficio del usuario, sin obviar los detalles jurídicos y administrativos, para actuar siempre acorde a lo estipulado por ley, buscando prevalecer siempre el buen actuar, las conductas éticas y deontológicas inculcadas en el estudio de la profesión.

3. ¿QUÉ ES TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

Para comenzar a hablar de la transformación digital, es importante situarnos en la denominada cuarta revolución industrial o industria 4.0, etapa que dio paso a este término, el cual se le atribuye al economista y empresario alemán Klaus Schwab, reconocido principalmente por ser el presidente ejecutivo del Foro Económico Mundial, quién en su libro: La cuarta revolución industrial, define esto como la introducción y desarrollo de nuevas tecnologías como: fábricas inteligentes, sistemas digitales, el internet de las cosas (IoT), la analítica, el Big data, la inteligencia artificial, la impresión 3D, las redes y además de métodos inteligentes de producción con tecnologías avanzadas que se integran en las compañías y la forma de relacionarse con las personas.

En la Figura 1.4 se observa la evolución que se ha dado en la Revolución Industrial desde la Mecanización hasta la Digitalización.

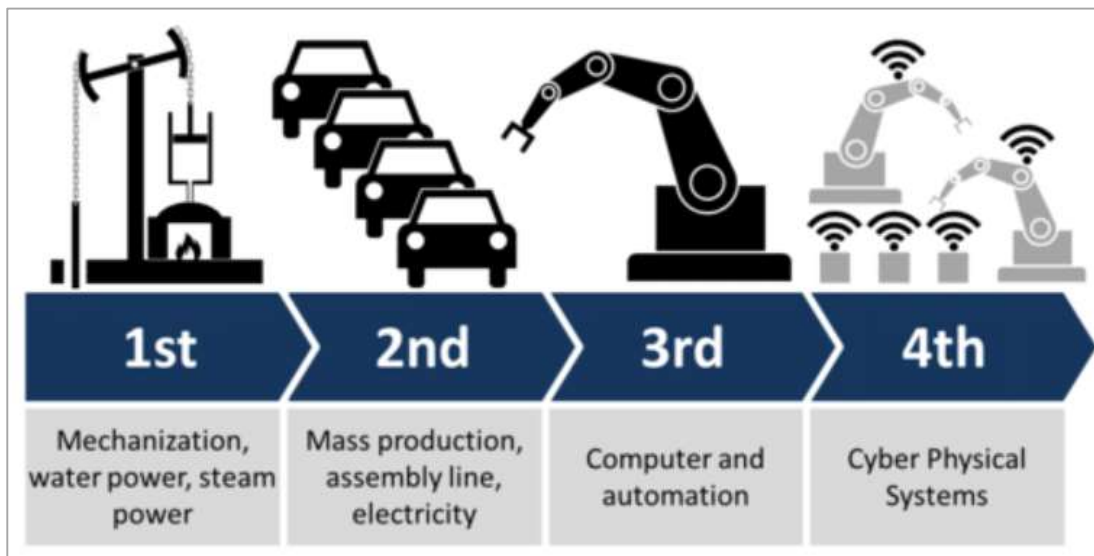


Figura 1.4: Revolución Industrial

Fuente: La cuarta revolución industrial, Klaus Schwab, 2016

Como señala en su libro (Schwab, 2016), “Las nuevas tecnologías están transformando la forma en que las organizaciones perciben y gestionan sus activos, a medida que los productos y servicios se mejoran con capacidades digitales que aumentan su valor.” (p. 56).

Por lo anteriormente señalado se puede evidenciar que, cada vez es más común ver empresas como Amazon, Netflix, Walmart, Airbnb, la banca, entre otras, innovando y caminando a un ritmo vertiginoso hacia todo lo que representa la era digital, sin embargo, este proceso de transformación digital tuvo un punto de quiebre con la llegada inesperada de la pandemia a comienzos del año 2019, debido a que obligó a las empresas a cambiar su mentalidad y la forma tradicional de hacer las cosas y la manera en que se acercan a sus clientes, digitalizando y modernizando sus procesos y sistemas heredados. No solo le ocurrió esto a las empresas relacionadas con temas tecnológicos, sino a todos los demás segmentos del mercado, con lo cual se vieron obligados a implementar nuevas tecnologías o estar condenados a desaparecer ,

comenzando por rediseñar o hacer una revisión exhaustiva por proceso, buscando la forma de hacerlos más rápidos y eficientes, sin dejar a un lado la formación transversal de los cambios generados, la cual implica formar tanto al personal interno como a las demás personas o clientes que tienen interacción con la compañía, ya que se debe tener muy claro que el verdadero cambio es el que acerca cada vez más al usuario final y es allí donde se puede evidenciar que toda la transformación digital implementada por las empresas, las ponen a un “clic” de distancia de sus clientes o usuarios.

Por consiguiente, un objetivo importante de las iniciativas de transformación digital es ayudar a los líderes y equipos de negocios a optimizar sus operaciones y hacerlas más competitivas, es por esto que la transformación digital no hace referencia solo a la digitalización de procesos tradicionales o automatización de procesos mecánicos, no obstante, este es un paso muy importante, pero no el principal, es decir, la evolución no se da con la incorporación de nuevos softwares o nuevas tecnologías de última generación, es mucho más que esto, para que una estrategia de transformación digital sea eficaz, debe promoverse en todos los aspectos de la organización para alcanzar así un gran impacto. Lo primero es que los directivos sean conscientes del cambio y de esta manera volcar todos los procesos y a los diferentes colaboradores, para llegar a la verdadera transformación, que les permite a las organizaciones acercarse al cliente final y ser conscientes de que el mundo ha venido migrando en la última década a lo digital, y ya muchos de los clientes, son digitales o simplemente hay usuarios que no han tenido que migrar de lo tradicional porque ya son nativos digitales.

De acuerdo con (Eduardo G, 2021), propone que cualquier plan de Transformación Digital especialmente después de la pandemia, debe contar con los siguientes pilares, esto basado en el segundo estudio de Adopción de la Transformación Digital en el 2020 a InterNexa, una empresa con más de 20 años de experiencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones, con operación en Colombia, Perú, Chile, y presencia comercial en Estados

Unidos, el cual concluyó que en ese año se experimentó un “empujón positivo” en la TD de la región de América Latina, gracias a la implementaciones de estos seis pilares:

Experiencia del cliente: La innovación empresarial centrada en el cliente es uno de los pilares clave que impulsan la transformación digital. Los clientes quieren que la atención sea personalizada y adaptada a sus propios términos, tener acceso en tiempo real a los datos y de esta manera crear fidelización hacia la compañía.

Funcionarios (Personas): Los empleados deben adoptar la tecnología transformacional, no como una amenaza para ellos y su estabilidad laboral sino más bien como un respaldo. Estos nuevos modelos de negocios digitales deben tener como uno de sus objetivos primarios, la capacitación constante de los empleados y atraer personal que ya tenga una preparación suficiente para que se logren formar equipos de trabajo más eficientes y además fomentar el crecimiento profesional en las empresas.

Cambio: Los esfuerzos de la transformación digital generan cambios en las diferentes áreas de una empresa. Una transformación digital exitosa debe estar en sintonía con la cultura y los valores de la organización. La planificación es crucial para evitar el agotamiento y la confusión y esto puede afectar la producción trayendo consigo objetivos no alcanzados, pérdida de competitividad, ingresos y valor de la marca. Es importante cambiar de mentalidad, y para lograrlo se deben incorporar charlas acerca del impacto de la tecnología en los roles y flujos de trabajo y la convicción de que todo este riesgo y esfuerzo valdrá la pena.

Hay diferencia entre las empresas que incorporan tecnología y las que se transforman digitalmente, siempre habrá nueva tecnología, pero las que se transforman digitalmente a fondo son los que realmente logran el éxito.

Innovación: La transformación digital y la innovación están estrechamente relacionadas, pero no son lo mismo. La innovación es la generación de ideas que impulsa la transformación.

Este modelo de negocio como medio de creación de valor requiere recopilar datos y analizarlos en tiempo real y además desarrollar procesos automatizados en todas las áreas de la organización. También le debe dar mayor relevancia a los empleados creando espacios de comunicación abierta, de colaboración y libertad creativa que los incentive a experimentar.

Liderazgo: El liderazgo en la era digital está más enfocado en impulsar el crecimiento y la innovación dentro de las organizaciones, entendiendo la gran oportunidad que presenta la tecnología para bien suyo. Es de vital importancia que los líderes comprendan las tendencias y los cambios que se están produciendo en el mercado. Esto les permitirá ir un paso adelante para lograr satisfacer las necesidades de los clientes y adaptar sus estrategias de negocio de manera ágil y eficiente. Uno de los puntos neurálgicos del liderazgo en la era digital, es la capacidad de tomar decisiones basadas en datos. Es por esto que los líderes empresariales deben estar a la vanguardia de la tecnología y sacar el mayor provecho posible de ella, para lograr optimizar los procesos internos y tomar las mejores decisiones.

Cultura: Cuando los líderes de la transformación digital aplican los cinco pilares anteriores, surge una cultura de la innovación. Con estos, se les ayuda a los empleados a reducir tareas repetitivas y tediosas y a su vez mejorar el compromiso de ofrecer la mejor experiencia posible al cliente. Claramente esta transformación digital no es algo que se pueda lograr de un día para otro, sino que es un proceso de aprendizaje y adaptación que requiere tiempo y suficiente capacitación para lograrlo de manera satisfactoria.

De acuerdo a las definiciones anteriores y desde el punto de vista de consumidora digital, se puede concluir que lo que muchas veces se considera algo malo, al final viene acompañado de experiencias que permiten evolucionar y mejorar para no volver a cometer los mismos errores del pasado, y considero que esto es precisamente lo que ocurrió con la crisis financiera que se dio a nivel mundial en el año 2008, la cual le abrió las puertas al mundo digital para ir volcando

paulatinamente a las empresas de todos los sectores a una transformación digital obligada, que fuese incorporando no solo tecnologías avanzadas, sino que además se hiciera una revisión y cambio en los procesos e incluso en la forma de operar de los empleados y hasta la forma de consumir de los usuarios. Aunque como todo, al inicio fue un reto gigante, al final se ha venido convirtiendo en un abrebocas para los clientes que cada día esperamos que nos sorprendan con nuevos avances tecnológicos, nuevos servicios o productos que nos faciliten las cosas, que nos optimicen tiempos y desplazamientos, que no importa el lugar en que nos encontremos, la digitalización siempre busque la forma de acercarnos a eso que necesitamos y si lo vemos desde el punto de vista de las compañías, estas mismas automatizaciones y mejora de procesos, da la posibilidad a los empleados de ser más proactivos y ejercer un rol más crítico en cada una de las tareas ejecutadas, dejando la operatividad a las máquinas y usando su ingenio para brindar siempre un mejor servicio al activo principal de toda compañía, los “Clientes”.

4. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR FINANCIERO

Los autores y economistas (Arguedas Sanz, Sánchez Aristi, & Martín García, 2019) indican en su libro la transformación digital en el sector financiero, que actualmente:

La actividad financiera se encuentra inmersa en una profunda transformación, con condicionantes internos y externos. El principal condicionante interno, más allá del control consecuencia de las iniciativas supervisoras tras las crisis financieras pasadas, es la reducción de la rentabilidad de los productos financieros tradicionales y de los márgenes de la actividad financiera convencional, que lleva a la necesidad de proporcionar nuevas soluciones flexibles, seguras, dinámicas y competitivas. (p.1)

Por otro lado (Uría, 2018) afirma que “la verdadera transformación tendrá lugar (o no) en el back office, en la estructura operativa de las entidades”. (párr. 7).

De acuerdo a los autores citados anteriormente se puede establecer, que la transformación digital, no se trata solo de contar con las tecnologías más avanzadas, sino más bien de tener una intención de sacar el mayor provecho a todas estas nuevas capacidades, la idea primordial es hacer más eficiente la función comercial, es decir, los cambios en el sector financiero hacia una verdadera transformación digital vienen de manera ágil, pero aún falta confianza de los usuarios hacia la seguridad que ofrecen todas las plataformas digitales y su beneficio a la hora de minimizar trámites y tiempos de espera, sin embargo, mucha gente hoy en día prefiere hacer las cosas como se han hecho tradicionalmente, desplazándose hasta las sucursales físicas a retirar dinero, pagar facturas, hacer transacciones, etc. Por desconfiar en la seguridad de los sistemas digitales.

Es indudable que la banca tradicional debe adaptarse a las nuevas tecnologías para estar a la vanguardia y no perder terreno ante los nuevos jugadores que llegan al mercado con mucha fuerza como las Fintech. Se trata de una nueva forma de actuar dándole al cliente muchas facilidades de acceso a los productos financieros, sin decir que la banca tradicional es peor.

Los grandes bancos tradicionales no pueden tener una actitud prepotente frente a los clientes, y pedir que sean ellos los que se adapten a la entidad bancaria, en temas de horarios, requisitos para diversos trámites y accesibilidad, sino más bien la banca tradicional debe ser la que se adapte a sus clientes, permitiéndoles mejor accesibilidad, horarios más flexibles y ofrecerles alternativas atractivas que los hagan ser fieles y mostrar respuestas ágiles, utilizando canales digitales y multiplicando las posibilidades de acceso para lograr mejores experiencias y también saber utilizar a favor la información que se posee para hacer mejor las cosas y ofrecerles mejores experiencias a los clientes, encontrando en su banco de confianza un socio que le facilite las cosas y que le ofrezca un servicio adaptado a su comportamiento. No se trata de flexibilizar requisitos para acceder a créditos ni mucho menos, se trata de hacer las cosas bien y acompañar al cliente para que tome las mejores decisiones.

Asimismo, se puede concluir que el mayor dilema que tienen los bancos actualmente, es tener que bajar sus niveles de rentabilidad y para ello deben lograr ser más eficientes reduciendo sus costos de operación y apostando por la automatización de procesos y la digitalización. Otro aspecto relevante al que se le debe prestar mucha atención es a la ciberseguridad, debido a que cada vez son mayores los ataques a los que se exponen las entidades financieras que operan a través de canales digitales, y que estos ciberataques buscan, no solo, robarse el dinero de las entidades y sus clientes, sino también la información de estos, toda vez que lo más valioso es la data.

Para finalizar, es innegable que los grandes avances tecnológicos de los últimos años, han posibilitado el surgimiento de Fintechs que se han apalancado de la tecnología, y que han logrado penetrar en el mercado financiero de una manera contundente, puesto que la mayoría de personas en el mundo cuentan con cobertura de internet y un ordenador o teléfono móvil desde los cuales pueden acceder a un mundo de opciones alternas a lo que ha ofrecido la banca tradicional a través de la historia.

Las nuevas tecnologías se han valido de la misma información que proporcionan día a día los usuarios en cada una de sus transacciones, por medio del Big Data, el Internet de las cosas, la Inteligencia Artificial y muchos otros factores, para identificar quien es su cliente, es decir, darle un trato personalizado y hacer que se sienta reconocido e importante para la compañía, conocer sus necesidades, sus gustos y de esta forma proporcionarle más productos o servicios que sean de su interés y cada vez tener una experiencia de usuario más elevada y a gusto con el servicio o producto obtenido.

4.1 Transformación Digital y su impacto en el Sector Financiero Español

La banca española ha dado pasos importantes hacia la digitalización de sus servicios, luego de muchos años de trabajo y de implementación de nuevas tecnologías, se ha logrado avanzar a unos niveles de 60% de operaciones digitales en todo el país basado en lo indicado por (Cuatrecasas, 2021), socio de Consultoría Estratégica de Servicios Financieros de KPMG, y una de las principales razones para que aumentara exponencialmente el uso digital de los servicios bancarios sin lugar a dudas fue la pandemia del Covid-19. El reto de la banca tradicional es lograr alcanzar el 100% de sus operaciones y servicios de manera digital y optimizar el uso de las sucursales físicas que van a quedar relegadas a ofrecer asesoramiento de alto valor añadido y atender primordialmente a la población mayor que no se familiariza con las tecnologías y aplicaciones a través de las cuales funciona la banca digital y que prefieren realizar sus operaciones de la manera tradicional, cara a cara en una sucursal física.

Así mismo, (Uría, 2021) expresa que “la pandemia ha sido un acelerador de tendencias que estaban previamente entre nosotros, como la digitalización y el aumento del uso de los canales digitales por los usuarios de los servicios bancarios”. (párr. 3).

Veamos como los bancos españoles han afrontado el reto de digitalizar sus servicios:

CAIXABANK: ellos han apostado decididamente por la innovación en sus productos y servicios siendo un banco líder a nivel mundial, uno de sus logros importantes es tener a hoy un 73% de sus clientes digitales y haber logrado implementar una serie de cajeros automáticos con reconocimiento facial que no requieren el código pin para realizar operaciones, cuyo proyecto fue distinguido como Proyecto tecnológico del año en la categoría Canales de prestación de servicio en los Tech Project Awards 2019 de la revista The Banker (Grupo Financial Times). Además, con la integración con Bankia, ha podido aumentar su penetración en el mercado de la banca digital logrando un 43% del total del mercado.

La aplicación CaixaBankNow es altamente interactiva con los usuarios y permite visualizar productos, resolver dudas, revisar las mejores opciones adaptadas a las características de cada cliente y además la posibilidad de interactuar con un gestor de manera segura para lograr resolver dudas y tener un asesoramiento personalizado.

A su vez han desarrollado una plataforma 100% online que tiene funciones financieras y también ayudas en la vida cotidiana, que es muy interactiva con los clientes y se ha convertido en uno de los Neobanks mejor calificados de España.

Para (CaixaBank, 2022), “la mejora continua de la infraestructura IT permite procesar volúmenes cada vez mayores”. (p. 238).

BANCO SANTANDER: La gran apuesta digital del banco Santander ha sido la implementación de PagoNxt el cual es un sistema de pagos que funciona bajo la misma plataforma a nivel internacional y que facilita la interacción de los clientes que se encuentren en cualquier país, funciona como si estuviera en España. Esta plataforma es el resultado de la integración de Openbank y Santander Consumer Finance, y es propiedad del grupo Santander, ha tenido un crecimiento exponencial en el porcentaje de usuarios que la aprovechan y esto supone un 54% de las operaciones del banco a través de dicha plataforma.

Esta es la gran apuesta del banco en su implementación del negocio bancario digital y que lo mantiene como uno de los líderes en el sector.

Por otro lado, el (Banco Santander, 2024) indica que:

Aprovechará su tamaño para invertir en digitalización con el fin de aumentar el número de clientes y sus ingresos. Como parte del plan, la entidad destinará más de 20.000 millones de euros en transformación digital y tecnología en los próximos cuatro

años con el fin de mejorar y personalizar la experiencia del cliente, y con ello aumentar su confianza y vinculación, además de reducir los costes. (párr. 2).

BBVA: El gran reto del banco es poder llegar a más clientes y de la manera más eficiente. La plataforma online, ha registrado un aumento significativo de nuevos clientes que la usan como alternativa a la banca tradicional presencial.

Además, un punto estratégico que quiere fortalecer el banco es el e-commerce, que ofrece la posibilidad de que sus clientes compren en diversos comercios asociados, incluso sin tener el dinero en ese momento y poderlo financiar de manera automática, este es el modelo: Compra ahora y paga después.

Según (Torres Vila, 2022) presidente de BBVA, afirma que:

La innovación va mucho más allá de la digitalización. Estamos inmersos en una ola de disrupción sin precedentes, impulsada por tecnologías que están transformando nuestra forma de vivir, como la computación en la nube, la inteligencia artificial, la robótica o el 'blockchain. (párr. 6).

BANCO SABADELL: Para el banco Sabadell, el gran reto es siempre estar cerca del cliente y hacer las cosas para el cliente y para ello la implementación de las nuevas tecnologías resulta un aliado crucial para lograrlo. Este cambio que no es solo tecnológico sino cultural, ya que involucra a seres humanos y les cambia la percepción de maneras tradicionales de hacer las cosas que ya han evolucionado y ahora se apalancan en herramientas digitales. De esta manera apoyar a los clientes, orientándolos eficientemente en sus inversiones y convertirse en un asesor y aliado de ellos en temas hipotecarios, inversiones y seguros. La idea de Sabadell es fortalecer los canales digitales, pero priorizando la cercanía con los clientes.

(Banco Sabadell, 2017) “apuesta por una visión 360° del cliente e impulsa una filosofía Customer Centric a lo largo de toda su cadena de valor comercial. Aplica la analítica avanzada para entender y atender las necesidades y expectativas de sus clientes”. (párr. 14).

UNICAJA BANCO: para este banco lo fundamental está en su enfoque hacia la atención de las necesidades de sus clientes, prestando un servicio multicanal en el que abordan los diversos requerimientos de los usuarios y los cuales se canalizan en una mejor atención al cliente.

Para afrontar de manera contundente los desafíos de la nueva era de digitalización, el Banco Unicaja ha logrado realizar una alianza estratégica con la compañía de servicios tecnológicos Kyndryl y con dicha alianza, asegura que se va a mantener a la vanguardia en la plataforma tecnológica del banco. Según indica el consejero delegado de (Unicaja Banco S.A, 2023) Isidro Rubiales “La alianza con Kyndryl, contribuirá a alcanzar la excelencia operativa y la mejora de los procesos”. (párr. 4).

Cabe destacar que la gran apuesta del banco es poder lograr mejorar los procesos, hacerlos más eficientes y rápidos, pero a su vez enfocarse en el individuo, prestándole una atención muy personalizada y adaptada a sus necesidades en un entorno seguro a través de inversión en las alianzas tecnológicas que también fortalecen la ciberseguridad del banco.

Cristo González Álvarez, directora de Transformación e Innovación de Unicaja, en su entrevista con (Lorente, 2023) en la revista Forbes, aseguró que la empresa “pasará de ser una banca personal a una banca individual, en la que habrá un banco para cada cliente porque existirá la hiper personalización”. (párr. 12).

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente, se puede concluir que la transformación digital en el sector financiero español se encuentra en un punto de expansión e implementación, en el cual los bancos se encuentran haciendo grandes inversiones en

innovación y tecnología, que han permitido cada vez más digitalizar la banca y ofrecer a los clientes servicios más eficientes y a su vez han hecho grandes esfuerzos en ciberseguridad para mejorar la percepción de los usuarios que han sido reacios a migrar a las nuevas tecnologías prefiriendo los canales presenciales que se han usado tradicionalmente. Pero esta evolución que cada día tiene más aceptación y ha permeado más en la sociedad no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también posiciona a las entidades financieras para enfrentar los desafíos del futuro con una base tecnológica sólida y adaptable.

De acuerdo a esto, se puede entender la transformación digital en el sector bancario como un proceso a través del cual, es posible ofrecer más servicios por medios no presenciales y la manera en que los usuarios se familiarizan con las plataformas digitales y las utilizan eficazmente para optimizar tiempos y desplazamientos a la hora de realizar cualquier trámite bancario. Es el apropiarse de la economía, de la forma en que consumen y de la forma en la que reciben los servicios, que son vanguardistas y mucho más amigables e interactivos con el usuario permitiéndoles la posibilidad de acceder a los productos y servicios financieros las 24 horas del día y desde cualquier lugar del mundo que tenga conexión a internet.

5. FINTECH

Según el economista español (López, 2018) indica que el término “Fintech proviene de dos palabras inglesas: finance (finanzas) y technology (tecnología). La traducción sería algo así como tecnología financiera. Es decir, ofrecer servicios financieros a través de las nuevas tecnologías” (párr. 1), lo cual se complementa con la definición dada por el docente (Juca Maldonado, 2023) donde en la Revisa Cumbres señala que “las Fintech, son empresas que combinan finanzas y tecnología para ofrecer una variedad de productos y servicios financieros más eficientes y transparentes que permitan brindar una mejor experiencia al cliente y generar valor agregado”. (p. 2).

Dicho de otro modo, estas empresas, se rigen por operaciones que funcionan 100% de manera digital y se apoyan en tecnologías de computación en la Nube, Big Data, Inteligencia Artificial, Redes Sociales o Marketing Digital, Blockchain, etc.

El término Fintech se utiliza para denominar las empresas que tienen un perfil de operación digital, que ofrecen y prestan productos/servicios financieros y que se adaptan a las necesidades del mercado tanto en la gestión de finanzas personales o empresariales como préstamos, intercambio de divisas o pagos, entre otros. Por medio de plataformas sistematizadas que sacan el mayor provecho a todo su potencial innovador ante cualquier tipo de trámite financiero.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede establecer que el objetivo principal de estas empresas, es mejorar la experiencia del usuario debido a que ofrecen una alternativa más ágil y a menores costos que la banca tradicional, dado que las Fintech son organizaciones que se valen de nuevas tecnologías en las actividades financieras y de inversión, para revolucionar y democratizar sus servicios, ofreciendo innovadoras formas de interactuar con el mundo financiero.

Así mismo, las Fintechs han surgido como protagonistas del mercado financiero y se han abierto espacio cada vez más importante, compitiéndole fuertemente a la banca tradicional, y se han podido valer de la gran infraestructura tecnológica que existe y que se perfecciona día tras día. De esta manera han podido ingresar muy fácilmente a todos los nichos del mercado, toda vez que sólo es necesario acceso a internet y un móvil u ordenador para disfrutar de todos los servicios y productos que ofrecen las diferentes compañías. En España se presenta la particularidad de que el país está conectado a internet casi al 100%, pero al haber una gran cantidad de población mayor que no está tan familiarizada con las nuevas herramientas tecnológicas y que prefieren interactuar con los servicios financieros de la manera tradicional en

una oficina física, no ha sido tarea fácil lograr que migren a lo digital, pero entre la población más joven, el impacto si es muy masivo. Por consiguiente, a pesar de los avances tecnológicos y el desarrollo de las Fintechs, es de vital importancia mantener la banca tradicional, fortalecer los canales de comunicación y mejorar el servicio en las oficinas en cajas y asesores, para no descuidar la gran población que prefiere interactuar de esta manera frente a frente.

5.1 Clasificación

De acuerdo con (Mazzini, 2024) las Fintech se pueden clasificar en varias categorías según el tipo de servicio financiero que ofrecen y el segmento de mercado al que se dirigen, como:

Gestión de pagos y transferencias: Cuyas Fintech están enfocadas en todo lo que se refiere a pagos y transferencias ofreciendo una alternativa más rápida y eficiente que los métodos tradicionales.

- Plataformas de pagos móviles.
- Proveedores de billeteras digitales.
- Procesadores de pagos en línea.
- Servicios de transferencia de dinero internacional.
- Proveedores de servicios de remesas.

Ejemplos: PayPal y TransferWise (Figura 1.5).



Figura 1.5: Plataformas de pagos y transferencias

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Gestión de préstamos y financiamiento: Estas Fintech permiten a personas y empresas tener acceso de una manera ágil y más sencilla a los préstamos, lo que supone hacerlo por la Banca tradicional una tarea tediosa.

- Plataformas de préstamos entre particulares (peer-to-peer lending).
- Plataformas de financiamiento colectivo (crowdfunding).
- Proveedores de créditos rápidos y microcréditos.
- Plataformas de financiamiento para pequeñas y medianas empresas (PYMEs).

Ejemplos: LendingClub, Funding Circle y Kiva (Figura 1.6).



Figura 1.6: Plataformas de préstamos y financiamiento

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Gestión de Inversiones: Las Fintech de gestión de inversiones les permite a los usuarios que realizan inversiones a través de plataformas tecnológicas, gestionarlas de manera eficiente.

- Robo-advisors: Plataformas automatizadas de gestión de inversiones.
- Plataformas de trading en línea.
- Aplicaciones de inversión y ahorro automatizado.

Ejemplos: Betterment, Wealthfront y Robinhood (Figura 1.7).



Figura 1.7: Plataformas de gestión de inversión

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Gestión tecnológica de Blockchain y Criptomonedas: La tecnología blockchain es un tipo especial de base de datos, que es protegido por varias computadoras distribuidas en todo el

mundo. Los datos de la blockchain se organizan en bloques ordenados cronológicamente y protegidos por criptografía. Este tipo de herramientas se encarga de agrupar a las Fintech que trabajan con tecnología blockchain y activos digitales como las criptomonedas.

- Exchanges de criptomonedas.
- Plataformas de trading de activos digitales.
- Billeteras digitales para almacenar y gestionar criptomonedas.
- Aplicaciones descentralizadas (dApps) basadas en blockchain.

Ejemplos: Coinbase, Binance y Ledger (Figura 1.8).



Figura 1.8: Plataformas de gestión tecnológica de Blockchain y Criptomonedas

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Gestión de Seguros (Insurtech): Estas Fintech son producto de la unión de compañías aseguradoras tradicionales, empresas tecnológicas y startups que han revolucionado el mercado y utilizan tecnología para transformar la industria del seguro y asegurar nuevos conceptos promovidos por el internet de las cosas.

- Plataformas de comparación y contratación de seguros.
- Insurtechs especializadas en evaluación de riesgos y suscripción de pólizas.
- Soluciones de gestión de reclamaciones automatizadas.

Ejemplos: Lemonade, Oscar Health y Root Insurance (Figura 1.9).



Figura 1.9: Plataformas de gestión de seguros

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Gestión financiera (Personal): Estas Fintech aportan herramientas y aplicaciones que ofrecen recomendaciones personalizadas a través de la visualización de datos financieros y de esta manera ayudan a los usuarios a administrar su gestión financiera personal, elaborar presupuestos, ahorrar e invertir de forma consciente.

- Aplicaciones y plataformas de gestión financiera personal.
- Herramientas de presupuesto y ahorro.
- Aplicaciones de análisis de gastos y categorización de ingresos.

Ejemplos: Mint, YNAB (You Need a Budget) y Personal Capital. (Figura 1.10).



Figura 1.10: Plataformas de gestión de finanzas personales

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Gestión en banca digital: La banca digital es un concepto de servicios bancarios muy innovador que permite gestionar y administrar el dinero de manera eficiente desde un teléfono móvil. Con todas las operaciones en tiempo real, y se pueden contratar productos como cuentas de ahorro o tarjetas bancarias sin ningún costo y sin cargos adicionales. Además, la Banca Digital no cuenta con sucursales físicas, a diferencia de los bancos tradicionales.

- Neobancos y bancos completamente digitales.
- Aplicaciones de banca móvil.
- Plataformas de gestión de cuentas y tarjetas virtuales.

Ejemplos: Chime, N26 y Revolut. (Figura 1.11).



Figura 1.11: Banca Digital

Fuente: Elaboración propia basado en el logo oficial de cada Apps

Estos tipos de Fintech, se refiere a empresas que integran procesos innovadores que mejoran la eficiencia y transforman el panorama empresarial global, las cuales giran en torno a la ciberseguridad, la identificación digital y la automatización de operaciones financieras.

Tomando en consideración las definiciones anteriores acerca de la clasificación de las Fintech, se puede concluir que, abordan diversos segmentos del sector financiero y con sus innovaciones ayudan a mejorar la experiencia del cliente en cualquier necesidad que se le presente a la hora de manejar el dinero y sus diversas aplicaciones, ya sea en inversiones, gestión de préstamos, la banca digital y la adquisición de seguros que amparen cualquier operación que se realice.

Sin embargo, es fundamental trabajar más para hacer de la ciberseguridad algo muy sólido e impenetrable, puesto que aún se maneja un alto grado de desconfianza con las operaciones a través del ciberespacio, toda vez que son blancos de múltiples ataques que en ocasiones han revelado la vulnerabilidad que todavía existe en la web.

5.2 Características

Según (Rodríguez Alba, 2024) indica que en la actualidad, existen una serie de características claves que definen y distinguen a una Fintech de las instituciones financieras tradicionales, estas son:

Uso Intensivo de Tecnología: Las Fintech adoptan el uso de tecnología de última generación, como inteligencia artificial, aprendizaje automático, la analítica de datos, la cadena de bloques y las aplicaciones móviles, para ofrecerle a los clientes servicios financieros más eficientes, rápidos y personalizados.

La tecnología permite automatizar procesos, reducir costos operativos y mejorar la experiencia del cliente.

Enfoque en la Experiencia del Cliente: Las Fintech se enfocan en lograr que los servicios financieros tengan una mejor accesibilidad para todo tipo de público. Suelen utilizar algoritmos y análisis de datos que les proporcionan información detallada y precisa acerca de las necesidades individuales de los usuarios y poder brindarles unas soluciones financieras adaptadas a ellos y de esta manera logran ganar cada vez más clientes y retenerlos.

Agilidad y Flexibilidad: Uno de los propósitos de Las Fintech es servir de puente que conecte directamente al usuario con el servicio financiero que busca y que necesita utilizar, dejando atrás las intermediaciones tediosas y ya innecesarias. Con la ventaja de que se reducen los costos y el servicio sea mucho más rápido y eficiente.

Las Fintech tienen la gran facilidad de adaptarse de manera rápida a las necesidades de los clientes y al mercado y su demanda.

Innovación Constante: Las Fintech de por sí, son innovadoras y esto hace que estén en constante búsqueda de nuevas tecnologías y modelos de negocio que atraigan nuevos clientes, quienes buscan otra alternativa a lo que ofrece la banca tradicional.

Les permite innovar en productos y servicios de forma ágil y constante, cosa que a los bancos tradicionales les demanda mucho tiempo.

Reducción de Costos y Eficiencia Operativa: Al aprovechar la tecnología, las Fintech operan en línea y usan tecnologías avanzadas con lo cual pueden ofrecer servicios financieros a menores costos operativos y por consiguiente esto se traduce en tarifas más bajas y mayor penetración en segmentos de la población marginados tradicionalmente.

Inclusión Financiera: Las Fintech les permite a todos los usuarios, acceder a servicios financieros de una forma rápida, sencilla y a muy bajo costo. Han permitido la democratización de la banca en todo el mundo.

Seguridad y Cumplimiento Normativo: Las Fintech no son ajenas a las regulaciones financieras más allá de que representan un gran desafío por su naturaleza digital e innovadora, a menudo trabajan en conjunto con las autoridades para garantizar el cumplimiento de las normas y proteger a los consumidores. También hacen grandes inversiones en lograr robustecer sus sistemas de seguridad cibernética y demostrar que son confiables a la hora de velar por la protección de los datos de sus usuarios.

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que estas características representan una gran transformación en la industria financiera y la forma en la que interactuamos con todo lo que se refiere a la banca, el movimiento de dinero y las finanzas en general respecto a la banca tradicional.

Así mismo, Las Fintech, o empresas de tecnología financiera, son organizaciones que trabajan en el sector financiero pero que lo hacen de un modo diferente a la banca tradicional y se debe a que combinan en su funcionamiento la tecnología, de esta manera son más eficientes e innovadores. Presentan un sistema atractivo y con mayor facilidad para el usuario, debido a que se tiene acceso a la información de una manera más rápida y a la mano del consumidor, toda vez que ponen a disposición del mismo una amplia gama de servicios que van desde pagos móviles hasta inversiones.

5.3 Neobanks

Los Neobanks o nuevos bancos digitales, tuvieron inicio en el Reino Unido y Alemania, acompañado de los cambios que se comenzaron a presentar con la incorporación de la transformación digital, no solo en el sector financiero sino en la industria en general. Para comprender un poco más la arquitectura de los Neobancos, se podría decir, que estos representan una capa tecnológica que se abastece o se alimenta de la estructura bancaria de los bancos tradicionales, donde por medio de la tecnología, lo hacen un sistema más ameno y de fácil interacción con respecto al banco común, esto de acuerdo a lo señalado por los autores (Sánchez Aristi, Mendieta Aragón, & Arguedas Sanz, 2023) donde en su libro, El sector Financiero en la Era Digital establecen que:

Los Neobancos desarrollan toda su infraestructura tecnológica sobre la base de la operatividad de un banco ya existente, siendo este quien se encarga de la custodia de depósitos valiéndose de su autorización regulatoria. Incluye también a los Neobancos lanzados por bancos tradicionales como empresas independientes (pero que forman parte del grupo consolidado o holding) con los cuales sostienen una alianza estratégica. (p. 16).

Donde su principal diferencia con respecto a los demás servicios financieros, es que este funciona a través de una licencia parcial, la cual se ve respaldada por medio de una entidad bancaria tradicional que opera con una licencia bancaria plena, tiene como fin brindar garantía y seguridad a sus clientes con respecto al resguardo de su dinero.

También es importante comprender en que se diferencian los Neobancos de las Fintech, y según (BBVA, 2021) en uno de sus artículos indica que el Observatorio eCommerce, da una clara y sencilla explicación de esto: "Los Neobancos son entidades bancarias que usan

la filosofía 'Fintech' (tecnología financiera). Pero las empresas 'Fintech' no son entidades bancarias, solo son intermediarios entre el banco y los clientes". (párr. 4).

Con base en las definiciones de los autores citados anteriormente se puede afirmar que las Fintech son empresas que usan las nuevas tecnologías para mejorar o incluso proporcionar nuevos servicios financieros, es decir, todos los Neobancos son Fintech, pero no todas las Fintech pueden denominarse Neobancos, puesto que no todas prestan servicios bancarios.

Un claro ejemplo de lo dicho anteriormente podría ser una empresa encargada de desarrollar aplicaciones web para teléfonos móvil que permita a los usuarios tener un seguimiento y control de sus finanzas personales para obtener un mejor ahorro, esto sería una Fintech, pues presta un servicio financiero, pero no un servicio bancario, como si lo haría un Neobanco.

Asimismo, se puede establecer que los Neobank han tenido un crecimiento acelerado en Europa en los últimos años e incluso se han ido incorporando cada vez más en el mercado Latinoamericano. Su gran acogida se ha logrado gracias a sus costos reducidos, a la capacidad de facilitar la información de los movimientos y transacciones realizadas por los usuarios de manera precisa y en tiempo real, ofreciendo productos y servicios personalizados a sus clientes, teniendo una interfaz sencilla y comprensible de manejar, todo esto gracias a la incorporación de los nuevos avances tecnológicos que permiten tener funciones automatizadas, además, estas empresas puedan brindar sus servicios mucho más económicos respecto a la banca tradicional, dado que no requieren de establecimientos físicos o sucursales, puesto que al ser un servicio que opera 100% online, le proporciona a los usuarios la ventaja de tener todo al alcance de sus teléfonos móviles, lo que lo hace un concepto muy atractivo para las nuevas generaciones o clientes modernos, normalmente los denominados Millennials, donde su entorno se ha desarrollado en el uso y disfrute del internet y los servicios que este ofrece. Esta nueva alternativa

se convierte en una opción muy viable por todo lo antes mencionado y especialmente por sus bajos costos.

Además, es de considerar que una de las grandes ventajas de esta modalidad, es que está tecnológicamente innovando constantemente para brindar una mejor experiencia al consumidor, procurando aumentar la fidelización de los mismos, por medio de la data obtenida en sus diferentes interacciones, con el objetivo de ofrecer nuevos servicios que cubran las necesidades específicas de cada cliente.

5.4 Principales Neobanks presentes en España

Actualmente España tiene en su mercado financiero una gran cantidad de Neobancos, muchos de los cuales han surgido dentro del país y otros lo han visto como un foco potencial para ofrecer sus distintos tipos de productos, este tipo de Fintech se caracterizan por su innovación tecnológica enfocada en proporcionar una mejor experiencia en los clientes en cada uno de sus servicios, haciendo de sus aplicaciones una herramienta intuitiva, moderna y de fácil manejo para los usuarios, lo cual va ligado con lo que señala (Toro, 2022) en su artículo: Neobancos: ¿qué son y cuáles operan en España?, donde afirma que “estos nuevos bancos que operan en España ganan cada vez más popularidad entre clientes que buscan manejar sus finanzas con mayor libertad”. (párr. 1).

De acuerdo con el artículo de Financer, escrito por (Olive, 2024), estos son algunos de los Neobancos más representativos con presencia en España. Ver la tabla 1.1.


NEOBANCO	ORIGEN	DETALLE	BENEFICIOS	REQUISITOS	
1 Vivid Money 	Alemán	Ofrece descuentos y reembolsos asociados a sus cuentas y tarjetas, además brinda opciones de inversión como: comprar y vender acciones, ETFs (fondos cotizados como la bolsa de valores), criptomonedas y planes de ahorro.	<ul style="list-style-type: none"> - Transferencias internacionales económicas. - Reembolso del 10% con el programa Champion. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sin comisiones. - Tarjeta débito gratis. - Varias subcuentas gratuitas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente.
2 Monese 	Británico	Proporciona diferentes planes de beneficios y costes, que incluyen cuentas y tarjetas con la posibilidad de domiciliar ingresos y recibos.	<ul style="list-style-type: none"> - Transferencias internacionales económicas. - Pagos multidivisa sin comisión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta débito gratis. - Permite 2 titulares de cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente. - Teléfono móvil activo y e-mail.
3 Rebellion Pay 	Español	Brinda una tarjeta Mastercard tanto física como digital, esto si contratas uno de sus planes con verificación de identidad y domicilio. Además de cuenta corriente con la opción de domiciliar ingresos y recibos.	<ul style="list-style-type: none"> - 4 Retiradas gratis en cualquier cajero. - Compraventa de criptomonedas. - Reembolsos del 30% en compras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta Mastercard gratis. - Tarjeta prepago sin comisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente.
4 Nickel 	Francés	Brinda una cuenta corriente con una comisión anual de 20€, la cual puede ser obtenida en estancos y puestos de lotería.	<ul style="list-style-type: none"> - Permite domiciliar la cuenta de nómina y recibos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta Mastercard gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente. - Comisión de 20€ anual.
5 Bnext 	Español	Tiene un gran catálogo de productos en su APP como cuentas, tarjetas físicas y digitales, depósitos a plazo fijo, fondos indexados, préstamos, seguros e hipotecas.	<ul style="list-style-type: none"> - 5 Retiradas gratis en cualquier lugar del mundo. - Otras divisas sin pago de comisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sin comisiones. - Tarjeta gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente. - Teléfono móvil activo.

Tabla 1.1: Algunos Neobanks presentes en España

Fuente: Elaboración propia basada en (Olive, 2024)

5.5 Challenger Banks

Según (Piñera, 2019) en uno de sus artículos indica que Ángel Sahagún empresario y fundador de albo, uno de los Challenger Banks destacados en México, señala que:

Los Challenger Banks representan una opción de negocio que refuerza su presencia en el país a través de diferentes productos financieros, como cuentas digitales, tarjetas de débito y propuestas de inversión, que están configurando una nueva banca, al utilizar la tecnología como disruptor del status quo en un ecosistema competitivo, pero cuyo mayor valor es estar centrado en las necesidades del cliente. (párr. 8).

A diferencia de los Neobanks, los Challenger Banks, trabajan por medio de una licencia plena, es decir, esta permite ofrecer un catálogo más completo de productos y servicios, muy similar a lo que puede brindar una entidad financiera tradicional, puesto que el volumen de operaciones manejadas le dan el estatus de entidad bancaria, esto se deduce de lo indicado por (Castro Arango & Perdomo, 2024) en su más reciente libro Tributación en la era digital.

Por lo anteriormente señalado se puede afirmar que los Challenger Bank tienen muchas similitudes con los Neobanks, dado al impacto que tiene el uso de las tecnologías innovadoras y

plataformas digitales en este frente, haciendo uso de la Inteligencia artificial, Big data, Internet de las cosas y todas las funcionalidades que trae consigo la era digital, haciendo de las transacciones, operaciones amigables, transparentes y de fácil acceso a nivel universal, además sin altos costes en comisiones y tarifas competitivas dado su virtualidad, lo que genera una experiencia financiera positiva para sus clientes por medio del uso y disfrute de su cuenta bancaria, donde pueden enviar o recibir dinero rápidamente, además de hacer uso de este, de la misma forma.

De igual manera se considera que el crecimiento desbordado de los Neobanks y de los Challenger Banks, han forzado a las empresas financieras tradicionales a cuestionar y reflexionar sobre su forma de operar, tanto en sus procesos humanos como tecnológicos, obligándolos a avanzar hacia la transformación digital de sus negocios, siendo esto un reto y desafío con lo que han tenido que lidiar estos empresarios en los últimos años, para continuar en el mercado y no desaparecer.

5.6 Principales Challenger Banks presentes en España

En los últimos años los Challenger Banks han logrado trascender las fronteras de sus países y se han ido expandiendo a otros territorios en los cuales han encontrado gran acogida y aceptación, como es el caso de España, que se ha convertido en un lugar estratégico para el crecimiento de dichas Fintechs, captando gran cantidad de público y compitiendo fuertemente con la banca local.

En la tabla 1.2, se detallan algunos de los Challenger Banks con mayor influencia en

España:






CHALLENGER BANKS	ORIGEN	DETALLE	BENEFICIOS	REQUISITOS
1 N26	 Alemán	Es uno de los primeros bancos digitales a nivel mundial, presta servicios a más de 25 países. Su App cuenta con todos los productos/servicios ofrecidos, incluye cuentas corrientes, tarjetas y seguros. Mejorando cada día la experiencia digital de sus clientes. Es un banco sin oficinas ni cajeros propios.	<ul style="list-style-type: none"> -Retiradas en cajeros europeos totalmente gratis. -Otras divisas sin pago de comisiones. -Sin comisiones. - Tarjeta débito digital gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente. - Teléfono móvil activo.
2 Revolut	 Británico	Ofrece cuentas para toda la familia, sean adultos o niños, además de tarjetas y seguros. Permite también la compra de otros productos financieros como criptomonedas y materias primas.	<ul style="list-style-type: none"> -Transferencias europeas totalmente gratis. -Compraventa de acciones y criptomonedas. -Sin comisiones. - Tarjeta prepago gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente.
3 Monzo	 Reino Unido	Este banco tiene una licencia completa que le permite operar de forma online en España y cuenta con los siguientes servicios: cuentas personales y de negocios, tarjetas de débito, préstamos, además de generar intereses por los ahorros generados.	<ul style="list-style-type: none"> - Transferencias internacionales económicas. - Convierte el dinero de acuerdo al tipo de tasa del mercado. - Tarjeta débito gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente.
4 Orange Bank	 Francés	Esta entidad se caracteriza por la simplicidad e intuitiva forma de usar tanto su banca móvil como digital, además la facilidad en las transacciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta Corriente sin costo de comisiones - 3 Retiradas gratis cajeros europeos. - Tarjeta débito gratis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente.
5 Open Bank	 Español	Funciona como un banco online, además pertenece al grupo Santander y se caracteriza por brindar una gran variedad de productos bancarios como cuentas corrientes, tarjetas de crédito y débito, hipotecas, fondos de inversión, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Intereses generados de los ahorros. - Sin comisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de edad (18 años). - Número de identificación vigente.

Tabla 1.2: Algunos Challenger Banks presentes en España

Fuente: Elaboración propia basada en (Olive, 2024)

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que España cuenta con una serie de empresas que ya hacen parte de una categoría superior, los llamados Challenger Banks, denominación otorgada por el tamaño de sus operaciones y la adquisición de una licencia completa que les permite ejercer sus funciones como un banco convencional, pero con las ventajas y beneficios que ofrece este nuevo mercado tecnológico y con una ejecución en la mayoría de sus casos 100% digital y con un menor grado de complicaciones al momento de adquirir sus productos o servicios, convirtiéndose así, en una opción muy rápida y viable para cualquier tipo de público.

5.7 Diferencias entre Neobanks y Challenger Banks

Según (Beka Finance, 2024) entidad de servicios financieros, afirma que:

La principal diferencia entre los Neobanks y los Challenger Banks es la licencia de la que disponen. Mientras que los Challenger Banks son considerados entidades

bancarias, los Neobanks deben ofrecer sus servicios a través de la colaboración de una entidad bancaria autorizada. (párr. 9).

Podemos ver entonces que la principal diferencia entre Neobank y Challenger Bank es la licencia que poseen para operar, normalmente cuando nace un Challenger Bank lo debe hacer inicialmente como un Neobank y solo operar digitalmente, esto mientras consigue su licencia bancaria y se puede convertir desde ese momento en un Challenger Bank.

Además, los Challenger Bank tienen la posibilidad de manejar dinero en efectivo y esto les da la posibilidad de abrir oficinas físicas si así lo desean, mientras que los Neobank sólo pueden realizar operaciones 100% digitales y no deben involucrar nunca dinero en efectivo y esto tampoco les da la oportunidad de tener oficinas físicas.

Otra diferencia importante entre las dos Fintech es que los depósitos de los clientes realizados en los Challenger Bank están protegidos directamente por el Fondo de Garantía de Depósitos en España (en adelante FGD), mientras que los depósitos que se han realizado en los Neobank no tienen protección directa del FGD, sino que dependen de la protección que posea el banco a través del cual tenga convenio el Neobank para su operación. Según el experto (Barandiarán, 2023), el FGD, devuelve hasta 100.000 euros por titular y entidad, en caso de que un Challenger Bank tuviera una quiebra.

Con base en las diferencias indicadas anteriormente se puede concluir que estas dos propuestas financieras representan la evolución del sector financiero y la banca tradicional, las cuales ofrecen a los usuarios alternativas modernas y tecnológicas que las hacen más eficientes y menos tediosas, incluso son alternativas más económicas y que ofrecen mejores rentabilidades que los bancos tradicionales, además es importante tener en cuenta que los Neobank se enfocan en la digitalización y sus operaciones 100% online, mientras que los Challenger Bank son

competidores directos de los bancos de toda la vida que pueden ofrecer una gama completa de servicios bancarios.

Para finalizar, en la tabla 1. 3, se evidencia las principales diferencias que se pueden encontrar en los de los nuevos modelos bancarios:

MODELO DE NEGOCIO	DEFINICIÓN	REQUIERE LICENCIA BANCARIA	CANAL	FORTALEZAS	DESAFÍOS	FOCO	EJEMPLOS
'Challenger banks'	Nuevos bancos 100% digitales	✓	Digital	Transparencia, personalización, costes, producto enfocado al usuario	Confianza, captación de clientes, seguridad, regulación	Personalización del cliente, precio dinámico, uso de datos	2gether, Atom bank, N26, STÄDLING BANK, monzo, Revolut
'Neobanks'	Servicios de banco móvil en alianza con bancos tradicionales	✗	Aplicación móvil	Experiencia de usuario, interfaz, nuevos productos, acceso a mercados	Captación de clientes, seguridad, marketing, regulación	Interacción con el producto, accesibilidad, enfoque en el cliente, uso de datos	2gether, BNXT, SIMPLE
Banca tradicional	Entidades de crédito tradicionales	✓	Sucursales y digital	Confianza, control de mercado	Modernización del modelo de negocio, implicación y retención del cliente	Regulación, honorarios, productos basados en tipos de interés	Santander, CaixaBank, bankinter, Liberbank, BBVA, Sabadell, Banco, Unicaja

Tabla 1.3: Diferencias de los nuevos modelos bancarios

Fuente: Página Oficial de Cinco días (Trincado, 2018)

5.8 Ventajas y Desventajas

Tanto los Neobanks como los Challenger Banks, ofrecen algunos productos o servicios que también lo hace la banca tradicional, sin embargo estas Fintech al operar exclusivamente de forma online pueden generar para algunos clientes, ya sea ventajas que permitan simplificar un poco los trámites financieros, o por el contrario ciertas desventajas según las experiencias o limitaciones tecnológicas de los usuarios, las cuales se deben evaluar al momento de querer generar una relación financiera con este tipo de empresas. Según (Sánchez, 2024) expresa que:

Con las Fintech creciendo a un ritmo de vértigo, la banca tradicional haciendo EREs y reduciendo sus sucursales y los nuevos públicos (Millennial y Generación Z) que

buscan una experiencia de usuario rápida, simple y digital, se auguran malos tiempos para el banco de toda la vida. (párr. 8).

En la Figura 1.12 se muestra lo que podrían llegar a ser puntos positivos o negativos:



Figura 1.12: Ventajas y Desventajas de los Neobanks y Challenger Banks

Fuente: Elaboración propia basada en Educabanco.

De acuerdo a lo investigado, se puede afirmar que los Neobanks y Challenger Banks han revolucionado la forma de operar de los bancos tradicionales y han facilitado mucho las labores de la vida cotidiana financieramente hablando, permitiendo desde el móvil hacer casi cualquier tipo de movimiento de manera fácil y ágil, además, desde cualquier lugar del mundo siempre y cuando se cuente con acceso a internet, al operar de forma netamente digital hace que no tengamos que generar ningún tipo de desplazamientos, lo cual reduce gastos de transporte especialmente cuando se trata de zonas rurales, a su vez disminuye el costo de las operaciones respecto al banco común, dado que este no cuenta con los gastos que implica una oficina física, sin embargo, este aspecto que para muchos es una gran ventaja para otros puede ser un gran

problema, cuando de solucionar un incidente se trata, ya que el poco dominio tecnológico puede hacer de esto algo traumático, por lo general, este tipo de público, siempre tiende a inclinarse por el banco tradicional, ya que tienen la opción de una atención personalizada, además de muchos más servicios de los que estas Fintech ofrecen, sin embargo, para las generaciones más digitales, esto no se convierte en un impedimento, dado que los servicios cada vez se están equiparando más con los convencionales.

5.9 Marco Legislativo Aplicable

A continuación, cito textualmente del título II de la **ley 7/2020, de 13 de noviembre**, aprobada por las Cortes Generales y sancionada por su majestad el Rey Felipe VI. La parte que se configura como eje central en la que se regula el espacio controlado para realizar pruebas de proyectos que involucren innovaciones financieras tecnológicas tanto como nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos que impacten en los mercados financieros, servicios financieros y complementarios.

“En primer lugar, como elemento principal, se trata de un espacio controlado, es decir, un espacio que debe ser seguro para los participantes y para el conjunto del sistema financiero, en el que los potenciales riesgos han sido debidamente mitigados o eliminados. El acceso al espacio controlado de pruebas regulado en este Título o la realización de pruebas dentro de un proyecto piloto no supondrá en ningún caso el otorgamiento de una autorización para el comienzo del ejercicio de una actividad o para la prestación habitual de servicios financieros con carácter profesional. En consecuencia, los proyectos piloto y las pruebas propuestas dentro de tales proyectos no se encontrarán sujetas a la legislación específica aplicable a la prestación de servicios financieros,

debiendo cumplir, siempre, con lo dispuesto en esta Ley y en el correspondiente protocolo.

Es por ello que el segundo elemento esencial del espacio controlado de pruebas regulado en esta Ley es su importancia como instrumento regulador y supervisor que permitirá conocer los desarrollos y potenciales efectos de la transformación digital en la prestación de servicios financieros y en los bienes a proteger dentro del sistema financiero, en particular la protección a los usuarios y la estabilidad financiera. Al facilitar el mejor desempeño de la actividad de legisladores y supervisores, no solo permitirá un mejor conocimiento de las innovaciones financieras de base tecnológica que sitúe a las autoridades en mejor posición para la comprensión de las implicaciones de la transformación digital, como han señalado, entre otros, el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB), sino que además deberá contribuir, desde el mismo momento de su implantación, a un mejor control del cumplimiento de la legislación vigente.

Finalmente, como tercer elemento fundamental, el marco regulatorio que se aplicará al espacio controlado de pruebas está formado por las previsiones sobre dicho espacio contempladas en esta Ley –que regula el régimen general, incluyendo los derechos y obligaciones que deben contemplarse en una norma con rango legal y que garantizan que el espacio sea seguro- y por un protocolo de pruebas que contiene el régimen concreto en que se llevará a cabo cada prueba y que suscribirán las autoridades encargadas del seguimiento de las pruebas y los promotores del proyecto”. (Gobierno de España, 2020)

En el título III se habla del principio de proporcionalidad en el actuar de las autoridades públicas del ámbito financiero esto es garantizar la igualdad de condiciones entre todos aquellos intermediarios que realicen la misma actividad.

Segundo, tener un canal de comunicación directa con las autoridades supervisoras y tercero incluir instrumentos que ayuden a mejorar la seguridad jurídica en las relaciones contractuales en los servicios digitales financieros.

El título IV, destaca la colaboración y coordinación entre las autoridades en la transformación digital, creando una comisión de coordinación liderada por la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

Uno de los principales objetivos en la regulación de las Fintech, es sin lugar a dudas adaptar las normativas a las necesidades de estas nuevas tecnologías que ingresan al mercado Financiero a competir con la banca tradicional, para dichas normas se deben tener muy en cuenta aspectos fundamentales como la ciberseguridad y evitar que se cree una banca paralela que opere fuera del marco regulatorio existente.

Por otra parte, La Vicepresidenta Tercera del Gobierno y Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño Santamaría. Dictó en la disposición 132 la orden **ETD/1305/2020, de 29 de diciembre**. La constitución de la Comisión de Coordinación y el establecimiento de las normas de funcionamiento, conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sector financiero. Publicada en el BOE número 4 del 5 de enero de 2021, cuyo objetivo es el seguimiento del proceso de la TD en el sector financiero.

Dando cumplimiento a la Ley, la Ministra Calviño ha dispuesto la creación de dicha comisión que está conformada por 15 miembros:

- Tres representantes del Gabinete Técnico y de Análisis Financiero de la Secretaría

General del Tesoro y Financiación Internacional que serán nombrados por el Secretario

General del Tesoro y Financiación Internacional. Uno de los mismos ejercerá en calidad de Presidente de la Comisión de Coordinación y otro en calidad de Secretario de la Comisión de Coordinación.

- Un representante de la Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.
- Tres representantes de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Tres representantes del Banco de España.
- Tres representantes de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Un representante del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Un representante de la Agencia Española de Protección de Datos.

Podrán tener suplentes los miembros titulares, pero no podrán votar, también se debe tener una representación equilibrada entre número de mujeres y hombres. Esta comisión tendrá como funciones principales las siguientes:

Conocer las solicitudes presentadas por los promotores de los proyectos y los resultados previos de la evaluación de las autoridades acerca de dichas solicitudes, para lo cual se deben reunir en un plazo de 10 días a la recepción de dichos resultados y de igual manera sabrán cuales son los motivos de la admisión o inadmisión de estos proyectos piloto. según lo dispuesto en el artículo 7.4 de la Ley 7/2020, de 13 de noviembre.

La comisión tomará la memoria presentada por el promotor, en la cual se evaluarán los resultados del proyecto piloto y estas conclusiones que se hayan mostrado útiles, se tendrán en cuenta para adaptar la legislación a las innovaciones digitales en el sector financiero.

La comisión tendrá en cuenta los diversos aspectos y modificaciones que haya en los protocolos de prueba con el fin de establecer regulaciones homogéneas.

Además, conocer los motivos ante una eventual interrupción de las pruebas, ya sea por deficiencias que pongan en riesgo la estabilidad del sistema financiero o la integridad de los clientes, tal y como dicta el artículo 16.1 de la Ley 7/2020, de 13 de noviembre.

La comisión será consultada por el promotor, para dar el visto bueno y de esta manera luego de realizar las pruebas con el plan piloto, comenzar la actividad comercial y enviar al secretario General del Tesoro y Financiación Internacional, el listado de los proyectos aprobados y desaprobados según los artículos 7.3 y 7.4 respectivamente, contenidos en la Ley 7/2020, de 13 de noviembre.

En el artículo 5, también menciona las principales Funciones del Presidente de la Comisión de Regulación:

Debe acordar las sesiones ordinarias y extraordinarias y fijar el orden del día. Además de acordar la convocatoria de expertos nacionales o internacionales de instituciones públicas, cuando así lo considere la secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional. Y ejercer las demás funciones inherentes a su cargo.

Tenemos en el artículo 6 las funciones, derechos y deberes de los miembros de la Comisión de Coordinación. En donde se destacan:

Participar en los debates y ejercer su derecho al voto, en donde también pueden expresar sus opiniones personales y formular preguntas. También deberán plantear ideas para elaborar el informe anual acerca de la Transformación Digital en el Sector Financiero.

En el artículo 7 se habla de las Funciones del Secretario de la Comisión de Coordinación, entre las que se destacan:

Transmitir la información importante para el desarrollo de las funciones de la Comisión de Coordinación. Y redactar y autorizar las actas de las reuniones de la Comisión.

En el artículo 8 se disponen las pautas para llevar a cabo el desarrollo de las reuniones, en donde queda claro que estas se deben realizar al menos trimestralmente y que dichas reuniones tendrán validez siempre y cuando participen en ella el presidente, el secretario y al menos la mitad de los miembros o sus suplentes.

También es importante mencionar que en artículo 9 se habla del carácter de confidencialidad de la información tratada en las diferentes deliberaciones.

De acuerdo a lo anterior se puede considerar que la regulación existente para las Fintech se queda corta debido al gran desafío que representan las empresas tecnológicas financieras, puesto que van a pasos de gigante en la innovación y búsqueda de nuevos nichos de mercado, y dichas regulaciones a veces representan una piedra en el zapato para la implementación, desarrollo y puesta en marcha de empresas que ofrecen servicios financieros al margen de la banca tradicional, y que no obstante ya cuentan con un espacio regulado de pruebas que realmente se queda corto, porque más allá de evaluar la viabilidad o no de un proyecto, se quedan por fuera puntos primordiales como la tributación especial de dichas compañías toda vez que al ser digitales, deben tener una carga impositiva específica y diferente a las empresas que no funcionan 100% online. Otro gran desafío de la regulación Fintech, es lo referente al manejo confidencial de los datos de los usuarios, que representan el mayor activo de las empresas y que realmente son un dolor de cabeza para las autoridades, puesto que están constantemente expuestos a ciberataques que amenazan con robarse la valiosa información contenida en las bases de datos y debido a que dicha información no es patentable en muchos casos, queda a la merced de los hackers.

No obstante, **el Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero**, publicado el 27 de diciembre de 2022 en el BOE. Trata el tema de la resiliencia operativa digital o DORA, sigla en inglés de (Digital Operational Resilience Act.), cuyo fundamento es promover y velar que las entidades financieras tengan la capacidad de resistir, responder y recuperarse ante los desafiantes fallos y dificultades que les presentan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), dicho reglamento estará en pleno funcionamiento a partir de enero de 2025 y tendrá como principal objetivo fortalecer la estabilidad y la seguridad del sector financiero europeo, haciendo frente a cualquier acción que represente una amenaza para la ciberseguridad tanto para las entidades financieras como para sus clientes.

No obstante, cada día se pretende estar a la par de las necesidades y vacíos legislativos para minimizar los riesgos y la desprotección del sector y a su vez facilitar de cierta manera el desarrollo de nuevos proyectos que entren a jugar en el mercado financiero, favoreciendo finalmente al consumidor que encuentra un amplio abanico de posibilidades en los que se le presentan alternativas interesantes para el manejo de sus finanzas, de una manera más ágil, cómoda y segura, también con mejores rentabilidades y menores costos operativos.

6 ¿QUÉ SON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)?

De acuerdo a la página oficial de la Organización de las Naciones Unidas (en adelante ONU), hacen referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS), como un grupo de 17 pilares (Figura 1.13) que buscan transformar positivamente las condiciones actuales de toda la sociedad, según lo aprobado por la ONU en la ciudad de Nueva York el 25 de septiembre de 2015, surgiendo la conocida “Agenda 2030 y los ODS” donde su propósito

principal es mejorar la calidad de vida de todas las personas, por medio de la disminución de la pobreza, la expansión económica y la inclusión de necesidades básicas como la formación educativa, la salud, el empleo digno y la protección del medio ambiente. Estos objetivos que se muestran en la siguiente imagen buscan construir por medio del aporte colectivo global, un mundo mejor para todos, de acuerdo a lo señalado por las (Naciones Unidas, 2018).



Figura 1.13: Los 17 objetivos de desarrollo sostenible

Fuente: Página Oficial de las Naciones Unidas

(FIDA, 2023) “Aún estamos a tiempo de alcanzar los ODS, pero solo podremos lograrlo si aunamos esfuerzos y renovamos nuestro compromiso de adoptar medidas transformadoras y políticas concretas y establecer responsabilidades claras”. (párr. 15).

Tomando en consideración lo indicado anteriormente, se puede concluir que cada uno de los 17 objetivos expuestos en la Figura 1.13, se han convertido en una meta y un reto no solo a nivel empresarial y gubernamental, sino también en la comunidad, donde erradicar la pobreza se vuelve necesario para lograr una vida digna, donde contar con los recursos mínimos se hace indispensable para cualquier ser humano, lo que incluye disponer de agua y saneamiento, energías sostenibles, alimentación y promover una vida saludable para todos.

Tener acceso a educación de calidad e inclusiva, se convierte en un factor muy importante para concientizar a quienes serán el futuro del mundo, para que por medio del amor contribuyan a lograr la igualdad y el respeto por los demás.

Donde este espacio les permita comprender la importancia de cuidar el lugar donde habitamos y enseñarles sobre el consumo responsable, el impacto que tiene conservar el medio ambiente, la vida submarina y los ecosistemas terrestres, para hacer de las ciudades y comunidades un espacio sostenible para todos y para el medio ambiente.

La educación, además, trae consigo la posibilidad de obtener un trabajo decente que le permita a las personas aportar al crecimiento económico que se desea, fomentando y contribuyendo a la Industria, Innovación e Infraestructura, asimismo, promover la paz, la justicia e Instituciones sólidas, por medio de alianzas que busquen lograr el cumplimiento de estos objetivos, con el fin de mejorar la calidad de vida a nivel mundial.

6.1 El Sector Financiero y su Relación con los ODS

La red global de firmas de servicios profesionales (KPMG, 2021) señaló en una rueda de prensa que:

La banca desempeña una función esencial para la consecución de la Agenda 2030 gracias a su capacidad para facilitar y canalizar recursos hacia las iniciativas sostenibles que contribuyen al cumplimiento de los ODS. Para alcanzar este fin, la mayoría de los bancos están identificando fórmulas que puedan ayudar a alcanzar la agenda global de desarrollo sostenible. (párr. 3).

De acuerdo al informe de Finanzas Sostenibles y Agenda 2030, (White Paper nº 1, 2022), señalan que:

Las finanzas sostenibles se han convertido en una de las principales herramientas para impulsar la transformación del sistema financiero. Al hablar de finanzas sostenibles

se hace referencia a la inclusión de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (los llamados criterios ASG) en la toma de decisiones de inversión. (p. 8).

Por lo anteriormente señalado se puede concluir que el sector financiero desempeña un papel fundamental al momento de llevar a cabo la ejecución de cualquiera de los ODS, gracias a su capacidad de inversión y financiación de forma segura y sostenible para los diferentes actores comprometidos que intervienen en la implementación de los mismos, actuando además como proveedor provisional de sus intereses y contribuyendo a la salud económica de los estados en general, facilitando los recursos financieros necesarios para movilizar la ejecución de los proyectos encaminados en pro de alcanzar los propósitos señalados en la agenda 2030 que en resumen buscan alcanzar el desarrollo sostenible a nivel mundial en cuanto a los aspectos económicos, sociales y ambientales se refiere.

De acuerdo al Informe Finanzas Sostenibles y Agenda 2030: Invertir en la Transformación del mundo de (White Paper nº 1, 2022) se establece que:

El ámbito de las finanzas sostenibles incluye a diferentes tipos de entidades (bancos, gestores de activos, empresas, aseguradoras, etc.) y también a una amplia variedad de productos y servicios (préstamos, bonos, etc.) que han ganado un protagonismo sin precedentes en los últimos años y que son claves para transformar bajo criterios de sostenibilidad los sistemas financieros. (p. 8).

Basado en lo anteriormente señalado, se puede considerar, que los ODS se relacionan con las instituciones bancarias por medio de:

Financiamiento Sostenible: El sector financiero tiene la posibilidad de fomentar el capital social sostenible a los grupos ya sean gobiernos, empresas o proyectos que en el desarrollo de su actividad contribuyan al alcance de los ODS, usando esta inversión para

impulsar las energías renovables, la infraestructura sostenible, la educación, la sanidad y programas sociales de todo tipo que estén alineados con el propósito de la agenda 2030.

Inversiones responsables: Las entidades bancarias promueven servicios financieros que incentiven la inversión responsable, es decir, que el impacto social y medioambiental de dichas aportaciones sea mucho mayor que el rendimiento monetario que estas puedan generar, esto es más considerado un tipo de inversión social, que respalda a las compañías y demás entes gubernamentales que convergen con los fundamentos de los ODS.

Educación financiera: Este aspecto es muy importante, toda vez que indirectamente se relaciona mucho con los ODS asociados a la reducción de la pobreza y la igualdad de género, por medio de los asesoramientos financieros que realiza la banca para contribuir a los planes de ahorro e inversión, además de la educación en el uso de los diferentes productos bancarios como son las tarjetas de crédito, préstamos, manejo de intereses, incursión de herramientas y aplicaciones interactivas y muchas más ayudas que día a día ofrecen y contribuyen a la cultura financiera de toda la comunidad para mejorar su bienestar económico y social.

Intermediación Financiera: Los bancos se convierten en intermediarios financieros entre los diferentes sectores: público, privado y civil, para facilitar la inversión en proyectos que cooperan con el desarrollo e innovación sostenibles de la sociedad, aprovechando además los conocimientos y capacidades de esta sinergia, con el fin de obtener resultados positivos a corto, mediano y largo plazo, contribuyendo así a la implementación de los ODS.

Reporte de sostenibilidad: Las entidades financieras se han acogido a las directrices y métricas que se tienen definidas en la agenda 2030, por lo que se han ido transformando y adaptando a las nuevas necesidades de sus clientes e inversores, es por esto que se han convertido en sus aliados y cada día contribuyen a mejorar y facilitar la entrega y la transparencia de la información relacionada con sus actividades financieras y el impacto que estas puedan

tener en relación con los ODS que se tienen definidos, proporcionando así elementos confiables para la toma de decisiones de manera informada y ética.

6.2 Relación del ODS “Industria, Innovación e Infraestructuras con el Sector Financiero”

Señala (Iturrioz, 2021) en su trabajo de fin de grado asociado a la banca y la agenda 2030, que:

Uno de los factores que mide el nivel de desarrollo de un país es el desarrollo de sus infraestructuras y su grado de industrialización. De hecho, el desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles y de calidad debe ser un estímulo para la recuperación económica, la calidad de vida y la creación de empleo. La consecución de un modelo económico competitivo donde prima la innovación necesita disponer de una red de infraestructuras adecuadas. (p. 25).

A su vez la (Agenda 2030 en América Latina y el Caribe, s.f.) afirman que “Lograr las metas del ODS 9 es fundamental para desencadenar fuerzas económicas dinámicas y competitivas que generen empleo e ingresos, facilitar la introducción y promoción de nuevas tecnologías y el comercio internacional y propiciar el uso eficiente de recursos”. (párr. 7).

Tomando en consideración ambos discursos se puede concluir, que el noveno ODS asociado a la "Industria, Innovación e Infraestructura", tiene alta afinidad con el sector bancario, principalmente porque busca fomentar la transformación e innovación tecnológica por medio de la mejora continua de las plataformas financieras disponibles para los diversos grupos de personas que tengan interacción con este, sean internos o externos a la entidad, lo que a su vez permite ofrecer y obtener nuevos productos y/o servicios que tienen como fin común disponer de

herramientas óptimas e incluyentes por medio de la reestructuración de la infraestructura financiera e implementación de nuevos avances tecnológicos, que faciliten el uso y el acceso de las mismas.

Esta transformación digital e integración de tecnología avanzada se alinea con el propósito de este objetivo, siendo así una pieza clave para la evolución económica y sostenible de este segmento e incorporando a su vez las finanzas sostenibles que permiten dirigir los recursos financieros hacia proyectos que promuevan la innovación, la infraestructura sostenible y la industrialización inclusiva, apoyando un desarrollo económico equilibrado y resistente en el tiempo.

Para finalizar, se puede considerar que el sector bancario se convierte en un apalancador financiero muy importante para el desarrollo de las nuevas tecnologías y lo que esto representa para el progreso económico y sostenible a nivel global.

La industrialización permite movilizar las diferentes capacidades productivas y activar la economía por medio de la innovación y los avances tecnológicos, además de la investigación y desarrollo (I + D) para la generación de nuevas ideas, la creación de empresas financieras como las Fintech, la automatización y digitalización de procesos, las iniciativas asociadas a las ciudades inteligentes, las cuales están interconectadas por medio de los teléfonos móviles para tener acceso a los diferentes servicios y productos, a través de la infraestructura de las telecomunicaciones que promueven la expansión de los diferentes sectores, por medio del comercio digital y de esta forma contribuyen al crecimiento económico y al colectivo de los ODS que tienen como fin común, mejorar la calidad de vida de las personas.

CONCLUSIONES

El gestor administrativo desempeña un papel fundamental tanto para los clientes como para las entidades bancarias al proporcionar asesoramiento, realizar procedimientos contables y fiscales, y gestionar eficientemente la documentación relacionada con las transacciones financieras. Su labor contribuye a una relación más fluida y eficaz entre ambas partes, garantizando el cumplimiento normativo y la optimización de los recursos financieros.

La transformación digital permite a las compañías soportar el ritmo acelerado de las nuevas necesidades de los clientes, asegurando su continuidad en el futuro, permitiendo además competir de forma más acertada en un entorno económico que cambia permanentemente a medida que van evolucionando las nuevas tecnologías. En este sentido, la TD es fundamental para cualquier organización o empresa que busque sobrevivir en el futuro. Lo anterior, requiere un análisis y reinención en todas las áreas de la compañía, interviniendo así todo el flujo laboral, la cadena de suministro, las destrezas de sus colaboradores, en especial los procesos y las relaciones con sus clientes, buscando generar el mayor valor agregado a sus productos o servicios con respecto a sus competidores potenciales.

La transformación digital en el sector financiero ha surgido como una respuesta estratégica a las lecciones aprendidas de la crisis del 2008. Al integrar la tecnología de manera inteligente y estratégica, las instituciones financieras no solo pueden fortalecer su resiliencia ante futuros shocks económicos, sino que también pueden impulsar la innovación y mejorar la experiencia del cliente. Esta evolución continúa hacia lo digital y representa un camino hacia un sector financiero más sólido, ágil y centrado en el cliente de este siglo XXI.

De igual manera, la aplicación de la tecnología al sector financiero conlleva importantes mejoras e innovaciones que han dado lugar a nuevos tipos de servicios. La transformación digital

en el sector financiero se ha dado un poco más lento que en los medios de entretenimiento, por ejemplo, y aunque la banca depende en gran medida de la conectividad y los sistemas, el cambio ha sido un poco ralentizado por la alta regulación que existe para transformar o crear nuevos competidores financieros además de la actitud conservadora de muchos de sus clientes.

No obstante, La transformación digital en la banca es de suma urgencia por dos razones principales: el acelerado cambio de los usuarios y su mentalidad, toda vez que las nuevas generaciones han crecido con internet y redes sociales y la aparición de nuevos competidores.

El móvil se ha convertido en la herramienta más útil a la hora de interactuar con el sector financiero, y cada vez gana más fuerza entre los usuarios que prefieren tener interacción online y no de manera física con todo lo que ello implica. A su vez los bancos han invertido cuantiosas sumas de dinero para hacer cada vez más interactivas y seguras las transacciones financieras que se realizan a través del móvil.

Es innegable que nos encontramos en un punto de la historia en el cual se hacen presentes nuevos jugadores que representan alternativas muy llamativas para los usuarios que han caminado por la banca tradicional y que de a poco han migrado a estas Fintech que representan mejoras sustanciales en velocidad, costos e interacción, relegando de a poquito a los bancos que no se adapten al cambio. Estos bancos tradicionales tienen un reto gigante debido a que los nuevos jugadores del mercado les han marginado un poco de la participación que dominaban, y que los ha llevado a ver afectadas sus propias finanzas, si no se modernizan y se adaptan, están condenados a desaparecer.

Es importante resaltar que para la banca tradicional existe una gran oportunidad en el mercado, toda vez que se logren transformar digitalmente y se adapten a las nuevas formas del mercado financiero, porque ellos poseen un gran conocimiento adquirido durante años y que pueden aprovechar a su favor ofreciendo mejores servicios al cliente y conservar su estatus

ganado a través de una larga trayectoria. La nueva forma de interactuar se gestiona sobre las plataformas digitales en donde interactúan proveedores especializados en cada necesidad y los clientes. Ampliando de esta manera la oferta de productos.

La guerra se va enfocar entre los bancos digitales y los proveedores de servicios en red que aprovechando su conocimiento ofrecen servicios financieros y no financieros en la cual saldrán mejor libradas las empresas que han sabido transformarse y aplicar las bondades de las nuevas tecnologías, haciéndolas empresas líderes en la transformación digital y dándoles grandes posibilidades de crecer, y obtener una mayor cuota del mercado global.

Recordemos que los ODS han delimitado un camino hacia el desarrollo sostenible global y el sector financiero tiene un papel protagónico en este propósito, promoviendo inversiones responsables ayudando a abordar diversos desafíos sociales, con la movilización de recursos económicos.

DEFINICIONES

- **A:** Buena calificación otorgada por las aseguradoras de riesgo, pero que pueden ser vulnerables ante situaciones adversas.
- **AAA:** Máxima calificación otorgada por las aseguradoras de riesgo en los estudios para inversión.
- **B:** Mala calificación otorgada por las aseguradoras de riesgo en los estudios para inversión.
- **BB:** Baja calificación otorgada por las aseguradoras de riesgo en los estudios para inversión.
- **Betterment:** Plataforma para la gestión de Inversiones, por medio de tecnología avanzada proporciona un asesoramiento a los clientes en temas de inversión.
- **Big data:** Alto volumen de datos procesados con herramientas informáticas para toma de decisiones.
- **Binance:** Plataforma que permite comprar y vender monedas virtuales como las criptomonedas.
- **Blockchain:** Tecnología que permite realizar transacciones de forma segura, almacenando los datos en bloques, principalmente para las criptomonedas.
- **CDO:** Esta abreviatura hace referencia a “obligación de deuda garantizada”, la cual corresponde a una cartera que agrupa a un conjunto de instrumentos financieros de deuda (bonos, préstamos, hipotecas, etc.)
- **CDS:** Funciona como un seguro contra el incumplimiento crediticio.
- **Challenger Banks:** Banco 100% digital con licencia para operar de la misma forma que un banco tradicional.
- **Chime:** Es una empresa de tecnología financiera que ofrece servicios y productos como cuentas corrientes, tarjetas de débito y herramientas de gestión financiera a través de una aplicación móvil.
- **Ciberseguridad:** Procesos que permiten proteger o custodiar los datos almacenados en los sistemas de información de cualquier ataque o peligro en la nube.
- **Coinbase:** Plataforma para el intercambio de criptomonedas, permitiendo a los clientes comprar, vender y almacenar criptomonedas ya sea Bitcoin u otra.
- **Criptomonedas:** Corresponde a las monedas virtuales que no dependen de ninguna entidad y hacen uso de tecnología Blockchain, ejemplo: Bitcoin.

- **Crowdfunding:** Este término hace referencia a financiamiento colectivo, es decir, recaudar dinero a través del aporte de muchas personas, normalmente por medio de plataformas en línea
- **dApps:** Esta abreviación hace referencia a aplicaciones descentralizadas, es decir, no son aplicaciones que operan sobre servidores centralizados, que funcionan sobre una red blockchain.
- **e-commerce (Comercio electrónico):** Hace referencia a la compra o venta de un producto o servicio por medio de internet.
- **Fintech:** Empresas que hacen uso de los avances tecnológicos para ofrecer mejores soluciones a los servicios financieros comunes.
- **Funding Circle:** Plataforma dedicada al financiamiento colectivo de préstamos para pequeñas y medianas empresas (PYMES).
- **Generación Z:** Personas nacidas entre 1990 y principios del año 2010, son una generación netamente digital.
- **Holding:** Es una empresa que tiene como fin principal gestionar inversiones de otras compañías, proporcionando la adecuada supervisión y control de estas filiales.
- **Inteligencia Artificial (IA):** Son Algoritmos y modelos que transforman los datos simples, en información relevante para dar solución a una pregunta o un problema, similar a como lo haría una persona.
- **Impresión 3D:** Tecnología avanzada que crea objetos tridimensionales a partir de modelos digitales.
- **Industria 4.0:** Hace referencia a la revolución industrial que dio paso a las tecnologías avanzadas como, IA, IoT, automatización de proceso, Big Data, etc.
- **Insurtech:** Corresponde a tecnologías avanzadas que buscan innovar y mejorar los productos y servicios de seguros, mejorando de esta forma la experiencia de los clientes.
- **Internet de las cosas (IoT):** Es la vinculación de dispositivos y objetos físicos por medio de internet, facilitando la recopilación, intercambio y análisis de información sin participación humana directa.
- **Kiva:** Plataforma que permite otorgar préstamos de bajo volumen a emprendedores y pequeñas empresas, para expandir o dar inicio a sus proyectos de negocios y con muy bajos intereses.
- **Kyndryl:** Empresa de servicios de infraestructura tecnológica (TI), especializada en la gestión y actualización de sistemas de TI para grandes compañías.
- **Ledger:** Empresa (billeteras de hardware), especializada en la seguridad de criptomonedas, lo cual facilita a sus clientes guardar de forma segura, contra robos y accesos no autorizados, sus activos digitales.

- **Lemonade:** Empresa de seguros de hogar, renta y vida, que utiliza tecnologías avanzadas que buscan innovar y mejorar los productos y servicios de seguros, mejorando de esta forma la experiencia de los clientes.
- **LendingClub:** Plataforma de préstamos que vincula prestamistas con inversores, permitiendo a pequeñas empresas, solicitar préstamos personales con bajos intereses y una mejor experiencia para ambas partes.
- **MBS:** Inversiones respaldadas por préstamos hipotecarios.
- **Microcréditos:** Son créditos de menor cuantía otorgados a clientes pequeños, como microempresas, los cuales por su capacidad de endeudamiento no pueden obtener un crédito de financiación tradicional.
- **Millennials:** Personas nacidas entre 1981 y 1996, y se caracterizan por crecer en un entorno digital.
- **Mint:** Es una herramienta que permite gestionar las finanzas personales de manera fácil.
- **N26:** Es un banco que ofrece sus servicios 100% online y ofrece servicios y productos como cuentas corrientes, tarjetas de débito y herramientas de gestión financiera a través de una aplicación móvil.
- **Neobanks (Neobanco o Nuevo Banco):** Banco 100% digital, su infraestructura tecnológica opera sobre la de un banco tradicional, se caracteriza por ofrecer una buena experiencia como banco digital a sus clientes.
- **Nube:** Almacenamiento de la información en servidores remotos a través de internet, es decir, no almacenados en un equipo local.
- **Oscar Health:** Empresa de seguros de salud, que utiliza tecnologías avanzadas que buscan innovar y mejorar los productos y servicios de seguros, mejorando de esta forma la experiencia de los clientes.
- **PagoNxt:** Es una plataforma de servicios financieros y de pago creada por el Banco Santander, brinda servicios de pagos en línea, pagos móviles, entre otros, de forma segura y eficiente tanto en operaciones física como digitales.
- **PayPal:** Plataforma para transacciones de pagos en línea de manera ágil, fácil y segura.
- **Peer-to-peer lending:** Su traducción es prestamos entre particulares, precisamente, este modelo financiero, lo que hace es que permite que los usuarios presten dinero a otros individuos o empresas por medio de las plataformas digitales.
- **Personal Capital:** Corresponde a una plataforma tecnológica de gestión para planificación financiera y de inversión.
- **PYMEs:** Es la clasificación otorgada a las pequeñas y medianas empresas, tipificación que se da según tamaño de colaboradores y ventas, entre otros.

- **Revolut:** Es una empresa Fintech que usa tecnología financiera para ofrecer servicios y productos como cuentas corrientes, tarjetas de débito y herramientas de gestión financiera a través de una aplicación móvil, entre otros.
- **Robinhood:** Plataforma para la gestión de Inversiones, por medio de tecnología avanzada proporciona un asesoramiento a los clientes en temas de inversión.
- **Robo-advisors:** Plataforma para asesoramiento financiero, por medio de tecnología avanzada proporciona un asesoramiento automatizado a través de algoritmos para lograr los objetivos de los clientes.
- **Root Insurance:** Empresa de seguros de automóviles, que utiliza tecnologías avanzadas que buscan innovar y mejorar los productos y servicios de seguros, mejorando de esta forma la experiencia de los clientes.
- **Softwares:** Son los programas y aplicaciones informáticas que se encuentran instaladas en los ordenadores o dispositivos.
- **Startups:** Empresas con alta base tecnológica, las cuales en sus primeras etapas crecen rápidamente involucrando la innovación en sus productos o servicios.
- **Subprime:** Hace referencia a los créditos otorgados a personas con poca solvencia económica.
- **Trading:** Gestión de activos financieros, como es la compra y venta ya sea de divisas, acciones, criptomonedas, entre otras.
- **Tramitadores:** Usuarios que realizan gestiones importantes sin tener ninguna certificación o estudios previos.
- **TransferWise:** Plataforma de transacciones internacionales para enviar dinero de manera ágil, fácil y segura.
- **Visión 360°:** Hace referencia a tener el panorama general de algo determinado (proyecto, situación, tarea...) para la toma de decisiones.
- **Wealthfront:** Plataforma para la gestión de Inversiones, por medio de tecnología avanzada proporciona un asesoramiento a los clientes en temas de inversión.
- **YNAB (You Need a Budget):** Su traducción "Necesitas un presupuesto", es una herramienta que permite gestionar las finanzas personales de manera fácil.

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1: METODOLOGÍA DE TRABAJO	10
FIGURA 1.2: ACTORES IMPLICADOS EN LA BURBUJA FINANCIERA	15
FIGURA 1.3: CRISIS MAYOR DEL SISTEMA FINANCIERO MUNDIAL	18
FIGURA 1.4: REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	24
FIGURA 1.5: PLATAFORMAS DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS	37
FIGURA 1.6: PLATAFORMAS DE PRÉSTAMOS Y FINANCIAMIENTO	38
FIGURA 1.7: PLATAFORMAS DE GESTIÓN DE INVERSIÓN	38
FIGURA 1.8: PLATAFORMAS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE BLOCKCHAIN Y CRIPTOMONEDAS	39
FIGURA 1.9: PLATAFORMAS DE GESTIÓN DE SEGUROS	39
FIGURA 1.10: PLATAFORMAS DE GESTIÓN DE FINANZAS PERSONALES	40
FIGURA 1.11: BANCA DIGITAL	40
FIGURA 1.12: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS NEOBANKS Y CHALLENGER BANKS	52
FIGURA 1.13: LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.1: COMPOSICIÓN DEL SALDO POR CUENTA CORRIENTE (% DEL PIB ESPAÑA)	13
GRÁFICO 1.2: PRECIO PROMEDIO DE LAS VIVIENDAS EN EE.UU.	17

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1: ALGUNOS NEOBANKS PRESENTES EN ESPAÑA	47
TABLA 1.2: ALGUNOS CHALLENGER BANKS PRESENTES EN ESPAÑA	49
TABLA 1.3: DIFERENCIAS DE LOS NUEVOS MODELOS BANCARIOS	51

BIBLIOGRAFÍA

- Agenda 2030 en América Latina y el Caribe. (s.f.). *Agenda 2030 en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 27 de 05 de 2024, de <https://agenda2030lac.org/es/ods/9-industria-innovacion-e-infraestructura>
- Arguedas Sanz, R., Sánchez Aristi, Á., & Martín García, R. (2019). *La transformación digital en el Sector Financiero*. Madrid: UNED. Recuperado el 10 de 05 de 2024, de https://books.google.es/books?id=8bebDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Banco Sabadell. (2017). *Banco Sabadell*. Recuperado el 01 de 06 de 2024, de <https://www.sabadellcampus.com/espaciodigital/transformacion-digital/>
- Banco Santander. (3 de 04 de 2024). *Banco Santander*. Recuperado el 05 de 06 de 2024, de <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/notas-de-prensa/banco-santander-acelera-su-transformacion-digital-y-su-estrategi>
- Barandiarán, A. (11 de 07 de 2023). *Economía Responsable*. Recuperado el 07 de 06 de 2024, de Finanzas Personales: <https://economyresponsable.com/blog/challenger-banks/>
- BBVA. (17 de 09 de 2021). *BBVA*. Recuperado el 26 de 06 de 2024, de <https://www.bbva.com/es/neobancos-que-son-y-como-operan/>
- Beka Finance. (06 de 05 de 2024). *Beka Finance*. Recuperado el 15 de 06 de 2024, de <https://www.bekafinance.com/learning/neobanks-vs-challenger-banks>
- CaixaBank. (2022). *Informe de Gestión Consolidado*. Recuperado el 01 de 07 de 2024, de https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Informacion_economico_financiera/INFORME-GESTION-CONSOLIDADO-2022.pdf
- Castro Arango, J., & Perdomo, A. (2024). *Tributación en la era digital*. Bogotá: DGP Editores S.A.S. Recuperado el 29 de 06 de 2024, de https://www.google.es/books/edition/Tributaci%C3%B3n_en_la_era_digital/V9oEEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Colegio de gestores administrativos de Valencia. (01 de 01 de 2024). *Iltre. Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Valencia*. Recuperado el 21 de 04 de 2024, de <https://gestoresvalencia.org/el-gestor-administrativo/>
- Cuatrecasas, C. (23 de 06 de 2021). *KPMG Tendencias*. Recuperado el 03 de 06 de 2024, de <https://www.tendencias.kpmg.es/2021/06/banca-y-digitalizacion-un-salto-de-gigante/>
- Eduardo G, E. (08 de 04 de 2021). *The Standard CIO*. Recuperado el 30 de 06 de 2024, de <https://thestandardcio.com/2021/04/08/6-pilares-de-la-transformacion-digital-en-2021/>

- Federal Reserve Bank of St.Louis. (23 de 05 de 2024). *Federal Reserve Bank of St.Louis*. Recuperado el 25 de 06 de 2024, de <https://fred.stlouisfed.org/series/MSPUS#0>
- FIDA. (18 de 09 de 2023). *FIDA*. Recuperado el 25 de 06 de 2024, de <https://www.ifad.org/es/web/latest/-/la-importancia-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-preguntas-y-respuestas%E2%80%AF>
- Gobierno de España. (13 de 11 de 2020). *Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero*. Recuperado el 01 de 07 de 2024, de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-14205
- Guía de Negocios en España. (06 de 09 de 2023). *Guía de Negocios en España*. Recuperado el 07 de 06 de 2024, de El sistema financiero español: <https://www.guidetobusinessinSpain.com/ii-el-sistema-financiero-espanol/>
- Inside Job* (2010). [Película]. Recuperado el 01 de 07 de 2024
- Iturrioz, N. (2021). *TRABAJO DE FIN DE GRADO: La Banca y la Agenda 2030*. UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO/FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA. DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN: ECONOMISTAS SIN FRONTERAS. Recuperado el 27 de 06 de 2024, de ECONOMISTAS SIN FRONTERAS: <https://ecosfron.org/portfolio/trabajo-de-fin-de-grado-la-banca-y-la-agenda-2030-comparativa-entre-los-casos-kutxabank-y-banca-fiare/>
- Juca Maldonado, F. (2023). Las FinTech y las nuevas herramientas financieras de las Microempresas. *Revista Cumbres*, 9(1), 51-64. Recuperado el 10 de 05 de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9046151>
- KPMG. (29 de 06 de 2021). *KPMG*. Recuperado el 25 de 06 de 24, de <https://kpmg.com/es/es/home/sala-de-prensa/notas-de-prensa/2021/06/np-banca-prioriza-ods-de-mayor-impacto-financiero.html>
- López, J. F. (03 de 05 de 2018). *Economipedia.com*. Recuperado el 23 de 04 de 2024, de <https://economipedia.com/definiciones/fintech.html>
- Lorente, M. (18 de 07 de 2023). *Forbes.es*. Recuperado el 07 de 07 de 2024, de <https://forbes.es/empresas/313176/conversaciones-forbes-by-ncino-cristo-gonzalez-alvarez-unicaja-banco-la-digitalizacion-no-puede-ser-una-barrera-para-e>
- Martínez Cabañas, B. R., Ladrón De Guevara Cortés, R., & Madrid Paredones, R. (15 de 02 de 2019). El papel de las calificadoras de riesgo en la crisis subprime. Volumen 17. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 259-293. Recuperado el 22 de 06 de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100013&lng=es&tlng=es. El papel de las calificadoras de riesgo en la crisis subprime. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Boli*

- Mazzini, D. (22 de 04 de 2024). *Ionix*. Recuperado el 2024 de 06 de 24, de <https://ionixlatam.com/que-es-una-fintech-5-tendencias-de-exito-en-el-2024/>
- Naciones Unidas. (23 de 06 de 2018). *Naciones Unidas*. Recuperado el 20 de 05 de 2024, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Olive, M. (13 de 05 de 2024). *Financer*. Recuperado el 10 de 07 de 2024, de <https://financer.es/finanzas/articulos/neobancos/>
- Pickren, G. (02 de 07 de 2018). *BlairCato*. Recuperado el 02 de 06 de 2024, de <https://www.blaircato.com/es/so-what-happened-to-cause-the-financial-crisis-in-2008/>
- Piñera, A. (16 de 07 de 2019). *albo prezly*. Recuperado el 04 de 07 de 2024, de <https://albo.prezly.com/que-son-los-challenger-banks-y-como-estan-transformando-los-servicios-bancarios-en-el-mundo-digital>
- Revista E&N. (02 de 09 de 2018). ¿Qué lecciones dejó la debacle financiera de Lehman Brothers en 2008? *Revista E&N*. Recuperado el 02 de 07 de 2024, de <https://www.revistaeyn.com/lasclavesdeldia/que-lecciones-dejo-la-debacle-financiera-de-lehman-brothers-en-2008-GYEN1212444>
- Rodríguez Alba, O. (13 de 05 de 2024). *Triunfa Emprendiendo*. Recuperado el 25 de 06 de 2024, de <https://triumfaemprendiendo.com/como-se-clasifican-las-fintech/>
- Sánchez Arísti, Á., Mendieta Aragón, A., & Arguedas Sanz, R. (2023). *EL SECTOR FINANCIERO EN LA ERA DIGITAL. DATOS, DIGITALIZACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN: LAS 3D DE LA NUEVA BANCA*. España: UNED. Recuperado el 01 de 06 de 2024, de https://www.google.es/books/edition/EL_SECTOR_FINANCIERO_EN_LA_ERA_DIGITAL_D/wRayEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Sánchez, J. (09 de 01 de 2024). *EconomíaSimple.Net*. Recuperado el 16 de 07 de 2024, de <https://economiasimple.net/neobank-y-challenger-bank-el-futuro-del-sector-bancario.html>
- Sanz Serrano, J. (2011). *De la Crisis Económica en España y sus Remedios*. Zaragoza, España: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado el 01 de 05 de 2024, de https://www.google.es/books/edition/De_la_crisis_econ%C3%B3mica_en_Espa%C3%B1a_y_sus/wQNmDAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PA1&printsec=frontcover
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Barcelona: Editorial Debate. Recuperado el 05 de 03 de 2024
- Singla, J. (17 de 09 de 2019). *¿Un fantasma del pasado? El deterioro de la balanza por cuenta corriente española*. Recuperado el 07 de 06 de 2024, de CaixaBank: <https://www.caixabankresearch.com/es/economia-y-mercados/actividad-y-crecimiento/fantasma-del-pasado-deterioro-balanza-cuenta-corriente>

- Toro, N. (26 de 04 de 2022). *educabanco*. Recuperado el 28 de 06 de 2024, de <https://educabanco.com/bancos/neobancos/>
- Torres Vila, C. (20 de 09 de 2022). *BBVA.com*. Recuperado el 09 de 06 de 2024, de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/certezas-en-un-mundo-incierto-digitalizacion-innovacion-y-descarbonizacion/>
- Trincado, B. (18 de 06 de 2018). *Cinco Días*. Recuperado el 08 de 07 de 2024, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/06/15/companias/1529087433_052548.html
- Unicaja Banco S.A. (05 de 12 de 2023). *Unicaja banco*. Obtenido de <https://www.unicajabanco.com/es/sala-de-comunicacion/buscador-noticias/2023/12/unicaja-banco-se-une-a-kyndryl-para-acelerar-su-transformacion-t>
- Uría, F. (08 de 08 de 2018). Recuperado el 01 de 07 de 2024, de <https://www.tendencias.kpmg.es/2018/08/el-sector-financiero-espanol-ante-el-reto-de-la-transformacion-digital/>
- Uría, F. (23 de 06 de 2021). Recuperado el 07 de 07 de 2024, de <https://www.tendencias.kpmg.es/2021/06/banca-y-digitalizacion-un-salto-de-gigante/>
- White Paper nº 1. (2022). *White Paper nº 1. Informe de Finanzas Sostenibles y Agenda 2030: invertir en la transformación del mundo*. España: La Red Española del Pacto Mundial. Recuperado el 01 de 05 de 2024, de <https://www.pactomundial.org/biblioteca/white-paper-no-1-finanzas-sostenibles-y-agenda-2030-invertir-en-la-transformacion-del-mundo/>

REFERENCIAS LEGISLATIVAS.

- Ley 7/2020, 13 de noviembre, para la Transformación Digital del Sistema Financiero.
- Disposición General del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Orden ETD/1305/2020, de 29 de diciembre, por la que se regula la Comisión de Coordinación prevista en la Ley 7/2020, de 13 de noviembre.
- Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero, publicado el 27 de diciembre de 2022 en el BOE. Trata el tema de la resiliencia operativa digital o DORA.



ANEXO I. RELACIÓN DEL TRABAJO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030

Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.

Grado de relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Objetivos de Desarrollo Sostenibles	Alto	Medio	Bajo	No Procede
ODS 1. Fin de la pobreza.				
ODS 2. Hambre cero.				
ODS 3. Salud y bienestar.				
ODS 4. Educación de calidad.				
ODS 5. Igualdad de género.				
ODS 6. Agua limpia y saneamiento.				
ODS 7. Energía asequible y no contaminante.				
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras.				
ODS 10. Reducción de las desigualdades.				
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.				
ODS 12. Producción y consumo responsables.				
ODS 13. Acción por el clima.				
ODS 14. Vida submarina.				
ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres.				
ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.				
ODS 17. Alianzas para lograr objetivos.				

Descripción de la alineación del TFG/TFM con los ODS con un grado de relación más alto.

***Utilice tantas páginas como sea necesario.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultat d'Administració
i Direcció d'Empreses /UPV

**Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los
Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.** (Numere la pàgina)