

NUEVAS FORMAS DE COMPETENCIA EN EL SECTOR DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO EN ESPAÑA¹

NEW FORMS OF COMPETITION IN THE CREDIT INSTITUTIONS SECTOR IN SPAIN

Sonia Carreño Iglesias²

Luis Ignacio Álvarez González³

Resumen

En el presente trabajo se analiza la evolución y cambios acontecidos en las entidades de crédito españolas como consecuencia de la irrupción de nuevas formas de competencia surgidas al amparo del disruptivo desarrollo de la tecnología y la innovación en el sector, así como de los cambios en el comportamiento de la sociedad y la ciudadanía tras la crisis económico-financiera de 2008. Por nuevas formas de competencia nos referimos a la banca electrónica en general, las Fintech en particular, así como la banca ética y otras formas de intermediación financieras no tan posicionadas hasta hace pocos años. Para alcanzar este objetivo, se propone en un marco teórico donde se define y se detalle las distintas tipologías de entidades de crédito presentes en la actualidad en el sector financiero español. Este marco teórico permitirá establecer las futuras líneas de análisis de las relaciones comerciales de cada tipología de entidad y sus clientes o usuarios.

Palabras clave: Sector financiero, Entidades de crédito, Banca electrónica, Fintech, Banca ética.

¹ Este artículo es una síntesis del marco teórico o conceptual del Trabajo Fin de Grado (TFG) de Sonia Carreño Iglesias, en curso en el momento de su publicación. El TFG se titula "La irrupción de nuevos competidores en el ámbito de las entidades de crédito" y está siendo tutorizado por el profesor Luis Ignacio Álvarez González.

² Graduada en Contabilidad y Finanzas y Máster SIAC - Auditoría de Cuentas por la Universidad de Oviedo (España). sonia4893@hotmail.com

³ Doctor en Administración y Dirección de Empresas. Profesor Titular de Comercialización e Investigación de Mercados de la Universidad de Oviedo (España). alvarezg@uniovi.es

Abstract

This paper analyzes the evolution and changes that have occurred in Spanish credit institutions as a result of the emergence of new forms of surgical competence under the disruptive development of technology and innovation in the sector, as well as changes in the behavior of society and citizens after the economic-financial crisis of 2008. By new forms of competition we refer to electronic banking in general, Fintech in particular, as well as ethical banking and other forms of financial intermediation not so positioned until a few years ago. To achieve this objective, a theoretical framework is first proposed where the different typologies of credit institutions currently present in the Spanish financial sector are defined and detailed. This theoretical framework will allow establishing the future research lines of the commercial relations between each type of entity and its clients or users.

Keywords: Financial sector, Credit institutions, Electronic banking, Fintech, Ethical banking.

Introducción

En palabras de Rivera y Mas (2015):

Las entidades de crédito representan el segmento más importante del sistema financiero español, debido a la importancia de sus magnitudes patrimoniales, la forma jurídico-económica en la que se desarrollan, el peso de su presencia en la evolución histórica de los sistemas económicos modernos y la indudable preponderancia e influencia que mantienen en los mercados financieros. (p. 24)

En la práctica son una parte fundamental del sistema financiero español, transformando activos para adecuarlos a las preferencias de los ahorradores y demandantes de fondos. A lo largo de la historia, estas entidades han jugado un papel muy importante en la vida diaria de las personas y empresas españolas, por lo que resulta sumamente relevante analizar los cambios que se produjeron en este sector durante la última década a raíz de la crisis económica-financiera iniciada a nivel global en 2008 y que afectó a España especialmente durante la primera mitad de la pasada década. En concreto, la crisis trajo consigo dos tendencias complementarias.

En primer lugar, se produjo una sustancial reordenación del sector financiero español. Si antes de la crisis el 95% del sector financiero en España estaba integrado por casi una cincuentena de bancos, algo más de 40 Cajas de Ahorros, principalmente provinciales, y una amplia red de Cooperativas de Créditos, tras ella se produjo un intensísimo proceso de fusiones y adquisiciones que eliminó del tablero a las Cajas de Ahorros y redujo el número de bancos nacionales a poco más de una docena. Otro rasgo de este proceso de integración fue la creciente concentración del sector, en el que las 5 principales entidades (Santander, BBVA, CaixaBank, Bankia y Sabadell) acumulan el 70%, aproximadamente, del mercado (elperiodico.com, 08-06-2019).

El segundo punto clave de este periodo es la irrupción de nuevas formas de competencia, prácticamente desconocidas para el sector, que empiezan a arañar cuota de mercado a las entidades tradicionales. De ellas destaca especialmente todas las nuevas alternativas que surgen al amparo de las nuevas tecnologías (fintech, insutech) o simplemente la irrupción de entidades que tiene como leitmotiv de su acción de negocio la banca online. También surgen nuevas formas de competencia vinculadas a formas de financiación alternativas y solidarias a las que, por ejemplo, acuden recurrentemente jóvenes emprendedores que ven en el emprendimiento la forma de incorporarse al mercado de trabajo en un contexto de profunda crisis en el mercado laboral.

En este contexto, parece importante analizar las consecuencias de estos cambios tanto en el funcionamiento de las entidades financieras españolas como de sus clientes. De modo formal, el objetivo del presente trabajo es analizar la evolución de las entidades financieras españolas ante el proceso de integración e irrupción de nuevos competidores acaecido en el sector durante la última década, así como sus consecuencias sobre las relaciones comerciales que mantienen con sus clientes y usuarios. Así, en los dos siguientes apartados se trata de reflexionar, desde un enfoque teórico, respecto a las cuestiones señaladas. Tras ello, se presenta el apartado metodológico de un estudio empírico expresamente desarrollado a una muestra de 163 personas a fin de evaluar el efecto de las nuevas tecnologías y de la irrupción de nuevos competidores en el sector de las de las entidades de crédito españolas. El consiguiente epígrafe descriptivo de los resultados de este estudio se ve acompañado por un apartado final de conclusiones e implicaciones prácticas de gestión.

El análisis de los resultados destaca como las entidades tradicionales continúan teniendo en la actualidad un gran protagonismo pese a la irrupción de nuevos e innovadores competidores. Así, este trabajo pretendía dar una visión de un sector que se encuentra en permanente evolución, en el que han entrado nuevos competidores con una nueva visión del negocio, que hará que la banca tradicional se transforme, dando lugar a una banca mucho más personal y tecnológica a la vez, pero continúe ostentando un papel preponderante en la comercialización de productos financieros.

Tradición versus innovación en las entidades de crédito en España

Los últimos años han venido marcados en el ámbito de las entidades de crédito en España por la irrupción de nuevas formas de competencia que vienen a alterar el orden establecido. A lo largo del presente texto se describe con detalle a estas entidades de crédito antes y después de los cambios acontecidos en el sistema financiero español como consecuencia de la crisis económica y financiera de inicios de la pasada década, y establece cómo han afectado estos cambios a su relación comercial con la clientela. Intuitivamente, un banco es una empresa dedicada a realizar operaciones financieras con el dinero procedente de sus accionistas y de los depósitos de sus clientes. La importancia que siempre han tenido en nuestro país radica en que nos encontramos ante el principal grupo institucional tanto en términos de su balance contable como de la financiación que proporcionan.

En consecuencia, su regulación siempre ha sido muy importante y ha marcado en gran parte su rumbo. De hecho, la primera gran liberalización del sector bancario no tuvo lugar en España hasta finales de los años 70 del siglo XX, momento a partir del cual el número de entidades comenzó a crecer significativamente hasta superar el centenar; primero de carácter nacional y desde la integración en la Unión Europea con cada vez mayor peso de la banca comunitaria (Asociación Española de Banca, 2016).

No obstante, la crisis de 2008 marcó un punto de inflexión que ha llevado al sector bancario a una continua reestructuración. El sistema financiero español no se vio tan afectado directamente como otros países por las hipotecas basura, sino que se resintió más por la caída de la actividad económica, elevando la morosidad, y por el gran peso de inmovilizado en sus balances como consecuencia del boom inmobiliario. Así, desde

la citada crisis las distintas autoridades reguladoras han llevado a cabo reformas y adoptado medidas con el fin de conseguir estabilidad en el sector y dar solidez al sistema financiero en su conjunto, salvaguardando los intereses de los depositantes en las entidades de crédito y tratando de dotarlo de mecanismos suficientes para recuperar la confianza.

Como consecuencia de este proceso de reordenación y concentración bancaria, si en el año 2010 existían en España 64 bancos nacionales y 89 entidades de crédito extranjeras, de las cuales 8 eran extracomunitarias y 81 comunitarias (153 en total), en poco más de un lustro el total de entidades se había reducido significativamente, con poco más de una docena de bancos nacionales realmente relevantes o con cuota de mercado significativa (Asociación Española de Banca, 2016) que en gran medida son el resultado de fusión y absorción de las antiguas Cajas de Ahorros. Los 10 principales bancos en España a 31/12/2016, según sus activos (en miles de millones de euros), se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. 10 Principales bancos en España tras la reestructuración, en millones de euros. 2016.

Entidad	Activos globales	Activos en España
Banco Santander	1487,05	464,70
BBVA	731,85	346,40
CaixaBank	347,93	347,90
Bankia	229,10	229,10
Banco de Sabadell	212,51	148,90
Bankinter	67,18	67,18
Unicaja	58,00	58,00
Ibercaja	57,90	57,90
Kutxabank	56,60	56,60
Abanca	48,30	48,30

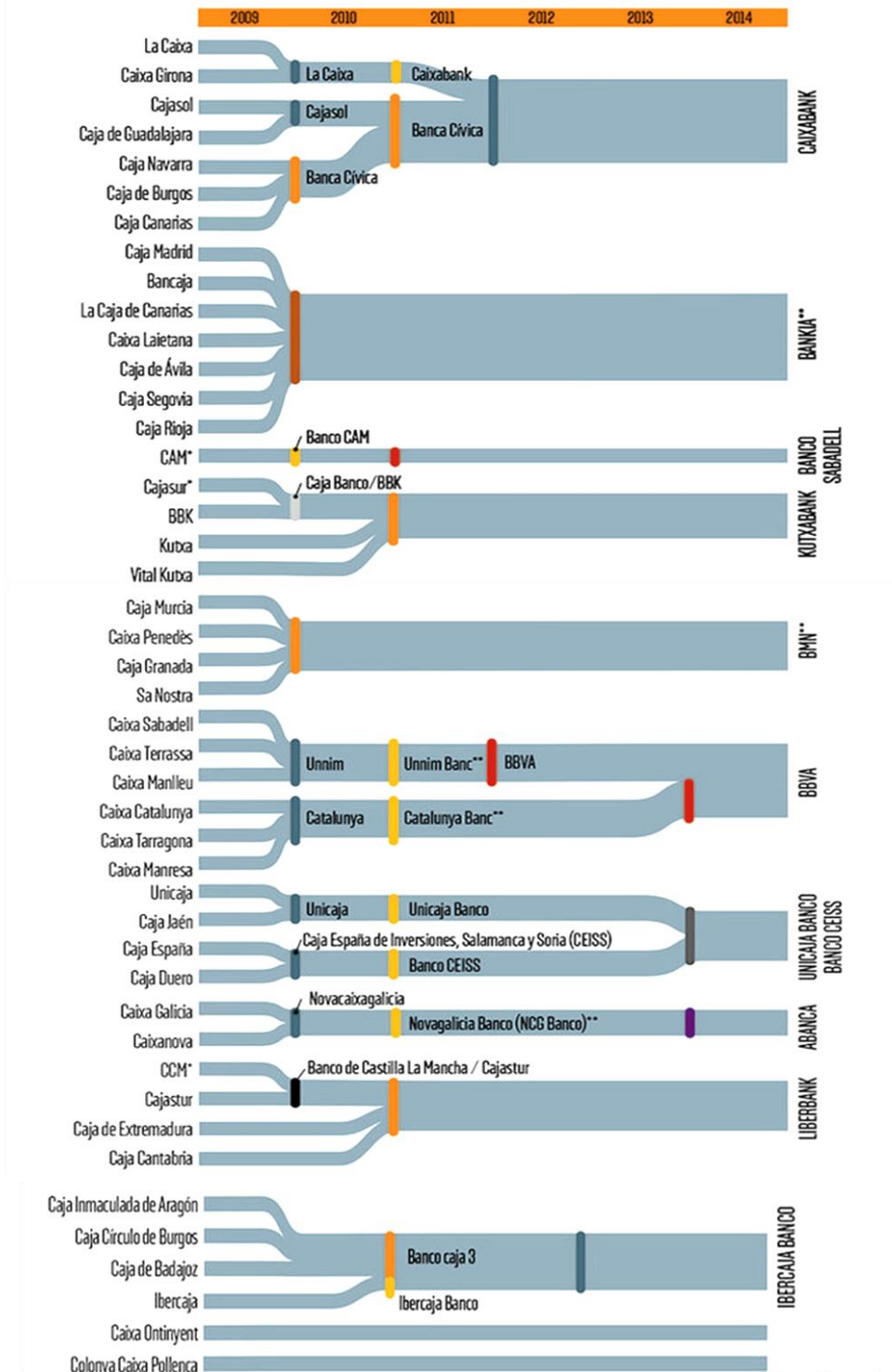
Fuente: Economipedia.com.

Las *cajas de ahorro* son “entidades de crédito de carácter fundacional y finalidad social, cuya actividad se orienta principalmente a la captación de fondos reembolsables y a la prestación de servicios bancarios y de inversión para clientes minoristas y

pequeñas y medianas empresas” (Art. 2 de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias). Las primeras cajas de ahorro surgen en Europa durante la segunda mitad del siglo XVIII, con carácter benéfico, sin ánimo de lucro, y orientadas a facilitar el acceso al crédito de las clases sociales más desfavorecidas (Parejo, et al., 2016). Su actividad tradicional ha sido principalmente de atención a los particulares, manteniendo una gran vinculación con la región de pertenencia y destacando por su obra social. Con el paso del tiempo y las regulaciones, las cajas fueron perdiendo en España su característica benéfico-social y han ido progresivamente dando más valor a lo financiero.

La crisis financiera de inicios de la pasada década ha afectado gravemente a las cajas, ya que estaban muy expuestas al crédito inmobiliario, lo que ha hecho necesario replantear su régimen jurídico y tomar medidas para reducir la dependencia en sus órganos de gobierno del poder político, reforzar su solvencia y transparencia, y en última instancia sanear y reestructurar el sector debido a que la situación de muchas de ellas llegó a comprometer gravemente la estabilidad financiera del conjunto del país. En este sentido, destaca la Ley de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias de finales de 2013 que establece las condiciones a las Cajas de Ahorros de que deben transformarse en *fundaciones bancarias* a las que traspasaron el patrimonio afecto a su actividad financiera (Pérez, 2014). Como consecuencia, la mayoría de las cajas de ahorros han desaparecido como tal; tan sólo han sobrevivido 2 (González, 2018), dando lugar a entidades bancarias de prestigio (Ilustración 1).

Ilustración 1. Proceso de reestructuración de las cajas de ahorro.



Fuente: El portal de economía solidaria (2015)

Las *cooperativas de crédito* son entidades cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Pueden realizar las mismas operaciones que las entidades de crédito, pero deben atender de manera preferente las necesidades de sus socios. Este tipo de entidades tienen una doble naturaleza; por un lado, son sociedades cooperativas por lo que están sometidas a la legislación vigente sobre este tipo de sociedades y, por otro, son entidades de depósito y de crédito por lo que también deben cumplir la normativa reguladora de los intermediarios financieros. El movimiento del crédito cooperativo surge en España a principios del siglo XX unido directamente al campo, si bien su desarrollo no se produce realmente hasta la creación de la Caja Rural Nacional en 1957.

Es necesario señalar que las *cajas rurales*, tienen un carácter puramente rural y son promovidas por cooperativas del campo y sociedades agrarias. Su objetivo principal es financiar actividades agrícolas, ganaderas y forestales siendo su ámbito de actuación local, comarcal o provincial. Suponen un 6% del sistema crediticio español. Se vieron menos afectadas por la crisis por su menor dimensión y por las características de su negocio, pero, aun así, están viviendo su particular proceso de fusión.

Nuevos competidores de las entidades de crédito

Con la tecnología, las entidades tradicionales se han abierto a la banca online. Pero la competencia en este contexto les surge con las entidades que operan casi exclusivamente o en su totalidad de forma electrónica. Frente a la banca tradicional, la banca online, conectada directamente con el cliente final y operativa las 24 horas, surge y se desarrolla con la premisa de que los canales no presenciales son la base de su actividad. Entre las características de este tipo de banca se encuentran:

- Sin comisiones, gracias al ahorro en costes que supone no tener una red amplia de sucursales, menos personal, etc.
- Disponibilidad de contactar a cualquier hora, sin necesidad de acudir en horario comercial a las oficinas o sucursales bancarias.

- Producto y ofertas competitivas, con promociones consistentes en ofrecer distintos tipos de interés y mayor rentabilidad dependiendo del tipo de cliente, entre otros.
- Protocolos de seguridad cada vez más avanzados, como las huellas electrónicas, patrones alfanuméricos o códigos que se envían vía SMS.
- Transparencia, al trabajar solo por internet con información clara.
- Sin límites geográficos, lo que facilita la expansión hacia otros mercados.

En la banca online se distingue entre los bancos online puros, que no disponen de ninguna oficina, y los bancos online con alguna oficina. Entre los primeros, mucho menos conocidos, destaca, por ejemplo, Ferratum Money (www.ferratum.es), a la vanguardia en préstamos online mediante soportes móviles. Entre los segundos, más conocidos, está ING que alcanza ya en España los 3,62 millones de clientes (Barrón, 2017).

Uno de los aspectos novedosos en este sentido es el uso de los smartphones en la vida diaria. En España, estamos entre los cinco países que más tiempo dedica a utilizarlo (Rodríguez, 2017). Como consecuencia, han surgido distintas aplicaciones para la gestión de las finanzas, externas a las entidades de crédito, y buscadores de bancos o entidades para solicitar un préstamo o contratar un seguro. Por ejemplo, Fintonic, premio Google a la innovación móvil, con más de 400.000 usuarios.

El término Fintech define los nuevos servicios financieros basados en la innovación tecnológica (Arrieta, 2015). Son startups con un importante componente tecnológico, que buscan aportar nuevas soluciones al sector financiero, gracias a las nuevas tecnologías, las aplicaciones móviles o el big data, y a captar parte del mercado dominado por los grandes bancos. Estas compañías surgen como consecuencia de los cambios socioculturales de la población, el cambio de mentalidad del consumidor, la evolución de sus expectativas y de sus hábitos de consumo e interacción y de entender cómo la evolución tecnológica se puede aprovechar para mejorar los modelos de negocio actuales (KPMG, 2017). Se caracterizan por:

- Productos financieros totalmente online, con canales digitales eficientes.
- Habilitan soluciones de una manera rápida usando tecnologías disruptivas, estructuras flexibles y metodologías ágiles.

- Persiguen un enfoque en el que el cliente es el centro. Pretenden añadir valor añadido a los servicios financieros actuales con un trato más personalizado.
- Cuentan con un modelo des-intermediado, ya que intentan cubrir una sola necesidad sobre la cual se focalizan y desarrollan su idea.
- Favorecen la inclusión financiera de grupos de población no bancarizados y democratizan el acceso a una mayor cantidad de servicios financieros.
- Reducen de modo eficiente el nivel de costes de los servicios actuales.

Cada Fintech ofrece soluciones concretas a problemas con un alto grado de especialización, clasificándose, según la Asociación Española de Fintech e Insurtech, en función de los servicios que ofertan (Tabla 2). Estas empresas han irrumpido con fuerza, representando en España unas 300 firmas en las que trabajan más de 5000 personas.

Tabla 2. *Clasificación compañías Fintech.*

Clasificación	Descripción
Asesoramiento y gestión patrimonial	I) Redes de inversión; II) entidades que prestan el servicio de asesoramiento en materia de inversiones de manera automatizada, III) aquellas que prestan servicio de gestión automatizada, IV) plataformas de negociación.
Finanzas personales	Comparadores de productos financieros y entidades que prestan servicios para optimizar las finanzas personales
Financiación alternativa	Proporcionan préstamos sin necesidad de garantía (previa evaluación del prestatario) y entidades de Crowdlending y Crowdfunding
Crowdfunding/lending sobre activos o bienes tangibles	Captan fondos para invertir en proyectos sobre activos o bienes tangibles
Servicios transaccionales/divisas	Entidades que tratan de evitar los costes derivados de la intermediación bancaria
Medios de pago	Entidades que proporcionan medios de pago electrónicos
Infraestructura financiera	Aprovechan y mejoran la tecnología existente para la prestación de servicios financieros
Criptocurrencias y Blockchain	Criptomonedas como medio digital de intercambio, así como la tecnología en que se sustentan, el blockchain
InsurTech	Compañías que aplican la tecnología al sector asegurador

Identificación online de clientes	Servicios de identificación de personas a distancia a través de medios electrónicos
Big Data	Entidades que generan servicios de valor añadido a partir de la recogida y gestión de datos y la inteligencia artificial
Neobanks y Challenger Banks	Bancos 100% digitales que utilizan los smartphones y las redes sociales para interactuar con los clientes

Fuente: elaboración propia a partir de la Asociación Española de Fintech e Insurech (2017)

El mayor número se concentra en inversión y préstamos, y medios de pago (Ilustración 2), destacando el crowdfunding, definido como una herramienta dirigida al logro de la financiación necesaria para la puesta en marcha de proyectos en un plazo temporal concreto, permitiendo a las ideas creativas, que no encajan en los patrones de la financiación tradicional, obtener dinero a través del apoyo y solidaridad de muchas personas (Sajardo, Gil & Pérez, 2017).

Ilustración 2. Proceso de reestructuración de las cajas de ahorro.



Fuente: Arrieta (2015)

En función del objetivo que persigue el aportante o financiador del proyecto, se pueden identificar cuatro modelos de crowdfunding (Crowdsourcing, 2012):

- 1) Crowdfunding por acciones. Los aportantes de fondos reciben a cambio acciones o participaciones, de forma que podrán participar en los beneficios.

- 2) Crowdfunding basado en préstamos o crowdlending. Los aportantes reciben ingresos periódicos en forma de tipo de interés por el dinero prestado.
- 3) Crowdfunding de recompensas. Los aportantes reciben a cambio el producto o servicio que financian.
- 4) Crowdfunding de donaciones. Los aportantes no reciben prácticamente nada a cambio; como mucha información de los proyectos que financian.

A su vez, destacan las *Fintech orientadas a los medios de pago*. Se pueden dividir en Fintech para la domiciliación de recibos, las de plataformas de pagos, de TPV (terminal punto de venta), para pagos colectivos, para cargar el saldo telefónico, tarjetas prepago y remesas. En España, la mayoría (unas 30) se concentran en las plataformas de pago. Un ejemplo relevante es el de Bizum (www.bizum.es), elegido mejor producto Fintech del 2017 por Rankia (www.rankia.com). Bizum es un sistema de pago instantáneo, fácil y seguro pensado para todos que funciona de una cuenta bancaria a otra y que está integrado en la aplicación de la entidad de crédito de la que se sea cliente. Se pueden realizar transferencias de dinero y comprar en comercios y en tiendas online. Es la única aplicación que cuenta con el respaldo de los grandes de bancos españoles como CaixaBank, BBVA, Santander y Banco Sabadell.

Otro factor de cambio es el social, con una mayor preocupación por el bienestar. En España, somos ligeramente más sensibles a estas cuestiones que la media de la Unión Europea (EFE, 2017). En este contexto surge la *banca ética*, también conocida como banca social o alternativa, entendida como el conjunto de intermediarios financieros cuya oferta de servicios no está condicionada exclusivamente por la rentabilidad-riesgo, sino por principios alternativos de cooperación, sostenibilidad y responsabilidad, y su estructura de gobierno se fundamenta en la participación cooperativa (bancaetica.es). Ofrece productos al margen de la especulación, buscando un equilibrio en el proceder entre la entidad y el cliente y favorecer medidas sociales y medioambientales (OCU, 2014).

Estas entidades conceden préstamos o créditos a aquellas personas que tengan un proyecto empresarial viable y con contenido social y permite que los ahorradores inviertan su dinero en actividades acordes con sus convicciones éticas (Castro &

Romero, 2011). Sus productos financieros son similares a los de cualquier entidad, si bien sujetos a principios y valores éticos. Se ofrecen cuentas corrientes, de ahorro y fondos de inversión socialmente responsables (ISR) que se adaptan a los diferentes perfiles de ahorradores. Respecto a los proyectos a financiar pueden ser de carácter empresarial o no lucrativo con contenido social, medioambiental o cultural, dedicando parte de su actividad crediticia a la concesión de microcréditos. De acuerdo con Alejos (2014), otras características de la banca ética son:

- Sostenibilidad. Las inversiones de estas entidades buscan generar un bien al conjunto de la sociedad a lo largo del tiempo.
- Máxima participación social. Los ahorradores participan en la definición de las líneas de inversión e incluso pueden decidir hacia donde orientar sus ahorros.
- Transparencia. Buscan facilitar información total sobre la gestión del banco y la colocación de activos.
- Comportamiento ético. Abarca desde la creación de un comité ético que vigile los valores, hasta la realización de informes éticos junto con los financieros.
- Colocación de activos en proyectos con valor social añadido. No solo deben informar de dónde se invierten los activos, sino sobre su rendimiento social.
- Ser una alternativa de financiación para los colectivos que no tienen acceso al mercado bancario tradicional por falta de garantías.
- Tener en cuenta el territorio o la comunidad.
- Garantías alternativas. Al trabajar con personas o proyectos que normalmente carecen de garantías patrimoniales; utiliza otro tipo de garantías.
- Responsabilidad mutua. Es decir, que los prestatarios usen los préstamos con responsabilidad para el bien social, evitando conductas especulativas.

La entidad de banca ética con mayor presencia en España es *Triodos Bank*. Esta entidad nace con el fin de promover un cambio positivo de la sociedad desde el sistema financiero y sus principales valores corporativos son la sostenibilidad, transparencia,

excelencia e iniciativa empresarial. En España empieza a operar en 2004. Tiene en la actualidad más de 20 oficinas en las principales ciudades del país.

Otra entidad relevante es *Coop57*. Cooperativa de servicios financieros éticos y solidarios que tiene como objetivo contribuir a la transformación social de la economía y sociedad. Arrancó en 1999 vinculada con el cooperativismo de trabajo asociado, pero fue ampliando su base social a otros tipos de entidades de la economía social y solidaria. En paralelo, fue aumentando su base de socios y colaboradores. Se organiza en red por territorios. Cuenta con 800 entidades y 4000 socios colaboradores.

Por último, *Fiare* banca ética surge bajo la iniciativa en 2003 de varios grupos interesados en las finanzas éticas en el País Vasco. En 2005 se firmó el contrato de agentes con Banca Popolare Ética (Banco Italiano). En otoño de 2014 comienza a operar en España, funcionando principalmente vía internet o banca telefónica.

A continuación, se describen casos muy reconocidos en el ámbito español de grandes grupos de distribución comercial que se convierten en alternativas a las entidades financieras tradicionales. Por un lado, la Financiera del Grupo El Corte Inglés, que desde hace décadas dispone de una tarjeta con la que financiar las compras en sus establecimientos de modo gratuito. Además, ofrece facilidades de financiación y bonificaciones en puntos comerciales como estaciones de servicio (gasolineras), y dispone de una amplia sección de seguros (vehículos, inmuebles, personas...). Por otra parte, los servicios Financieros Carrefour. Esta multinacional dispone de la tarjeta Carrefour Pass totalmente gratuita, que permite financiar las compras, devuelve dinero por las mismas, pagar con el móvil y gestiona préstamos personales.

Otro tipo de competidores cada vez con mayor notoriedad podrían ser las gasolineras o dispensadores de gasolina, muy bien posicionadas en los medios de pago, y las compañías de seguros más tradicionales que se han incorporado sólidamente a la hora de comercializar préstamos, depósitos, fondos de inversión y otros productos de activo y pasivo financiero.

Conclusiones

Las entidades de crédito en España y, en general, el sector financiero ha sufrido grandes cambios a lo largo de su historia. Hace no tanto tiempo, había grandes restricciones para el negocio de la banca, pero con el transcurso del mismo se fue dando paso a una etapa de expansión, sobre todo en número de oficinas o sucursales, por la entrada de entidades extranjeras. Sin embargo, la crisis económico-financiera de 2008 trajo consigo dos movimientos disruptivos que alteraron definitivamente los pilares y la estructura competitiva del sector financiero español.

Por un lado, la actividad de las entidades más tradicionales (fundamente bancos y cajas de ahorros) se vio envuelta en un proceso de fusiones, integraciones e incluso nacionalizaciones que redujo significativamente su número a poco más de una docena de bancos comerciales sometidos a un creciente control, por parte de nuevas normas dictadas de organismos nacionales y europeos, que condicionaba decididamente, al menos en los primeros años de la pasada década, su capacidad de competir en el mercado. Por otra parte, y en paralelo, se produjo la irrupción de nuevas formas de competencia vinculadas, principalmente, a la generalización de las nuevas tecnologías y a la innovación, que ha hecho que el sector tenga que dar un cambio a su negocio, incorporando la tecnología como un canal de distribución más. También se han producido cambios sociales, como una mayor preocupación por el entorno social y el medio ambiente, lo que ha hecho que surjan alternativas financieras socialmente responsables como la banca ética o las plataformas de crowdfunding para la financiación de micro-proyectos empresariales o distintas innovaciones social.

No obstante, las entidades tradicionales continúan teniendo en la actualidad un mayor peso en el sector crediticio español, tanto en número de clientes como por tamaño. En consecuencia, parece necesario plantear un estudio empírico que evalúe el efecto de las nuevas tecnologías y de la irrupción de nuevos competidores en el sector de las entidades de crédito españolas, así como las relaciones comerciales que establezcan cada tipología de entidad, tanto las tradicionales como las recién llegadas, con sus clientes o usuarios. Los resultados de este estudio empírico serán presentados en un segundo artículo, que complementa el actual, en esta misma revista.

Referentes bibliográficos

- Alejos Góngora, C.L. (2014). *Banca ética: una alternativa viable*. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de RSE y Gobierno Corporativo, N° 23.
- Arrieta, E. (25/11/2015). *Radiografía del sector Fintech en España*. Disponible en <http://www.expansion.com/economia-digital/innovacion/2015/11/25/5654978222601de7068b4588.html>.
- Asociación Española de Banca (2017). Anuario estadístico 2016. Disponible en <https://aebadm.aebanca.es/wp-content/uploads/2017/09/15-201701701.pdf>
- Asociación Española de Fintech e Insurech. (2017), Madrid, España. Disponible en www.asociacionfintech.es
- Barrón, de I. (2/8/2017). *ING supera los 3,6 millones de clientes en España*. Disponible en https://elpais.com/economia/2017/08/02/actualidad/1501670579_975608.html.
- Castro, M. y Romero, N. (2011). *Cooperativas de crédito y banca ética. ¿Un camino por explorar?* CIRIEC-España, 72 (octubre), pp. 263-300.
- Crowdsourcing (2012). *The Crowdfunding Industry Report*. Disponible en <https://www.crowdfunding.nl/wp-content/uploads/2012/05/92834651-Massolution-abridged-Crowd-Funding-Industry-Report1.pdf>
- Economipedia.com (21/07/2017). *Bancos más grandes de España*. Disponible en <http://economipedia.com/ranking/bancos-mas-grandes-espana.html>
- El portal de economía solidaria (2015). La crisis se llevó a las cajas... ¿para siempre?. Recuperado de <https://www.economiasolidaria.org/noticias/la-crisis-se-llevo-las-cajas-para-siempre>
- González, A. (6/02/2018). *Las dos cajas de ahorros que perviven defienden su gestión “prudente” en la crisis*. Disponible en cincodias.elpais.com/cincodias/2018/02/06/companias/1517931101_824118.html
- OCU (21/07/2014). Banca ética, para clientes que no se conforman. Disponible en <https://www.ocu.org/dinero/cuenta-bancaria/noticias/banca-etica>

- Parejo, J.A., Calvo, A., Rodríguez, L. Cuervo, A. & Alcalde, E. (2016) *Manual del sistema financiero español*. 26ª edición. Ariel.
- Pérez, M.J. (2014). *Adiós cajas, bienvenidas fundaciones*. Disponible en <https://www.abc.es/economia/20140526/abci-porques-caixa-fundacion-201405231527.html>
- Rivera, J. y Mas, C. (2015). *Marketing financiero. Estrategias y planes de acción para mercados complejos*. ESIC.
- Rodríguez, R. (26/05/2017). *Enganchados al móvil: España, 5º país del mundo que más tiempo pasa con el teléfono*. Disponible en https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2017-05-26/movil-uso-exceso-espana-salud-enganchados-smartphone_1389117/
- Sajardo, A., Gil, M. & Pérez, S. (2017). *El sector no lucrativo en el marco de la nueva era tecnológica: el desafío del Crowdfunding social en España*. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 124, pp. 128-151.