

Registro de la Propuesta del Trabajo Fin de Grado (TFG)

NOMBRE DEL ALUMNO: Claudia de la Cruz García		
PROGRAMA: E-4	GRUPO: A	FECHA: 06/11/2020

Director Asignado: Morales Contreras, Manuel Francisco
Apellidos Nombre

Título provisional del TFG:

El sector bancario obligado a evolucionar tras el COVID-19.

ADJUNTAR PROPUESTA (máximo 2 páginas: objetivo, bibliografía, metodología e índice preliminares)

Firma del estudiante:



Firma del Director:



Fecha: 2.11.2020

Problemática: Los bancos se han visto obligados a acelerar cambios en sus procesos tras el COVID-19.

A lo largo de los años, desde el comienzo del sector bancario, este se ha visto obligado a realizar cambios en la forma de prestar servicios pertinentes a los clientes. La evolución de la sociedad y como consecuencia, de las necesidades de los consumidores, es el primer conductor hacia la variabilidad del sector. Podemos destacar uno de los cambios más impactantes e importantes, la digitalización, a partir del cual se hizo un giro en los procesos utilizados en la banca.

Actualmente, todos los sectores van evolucionando hacia una era cada vez más tecnológica, es especial la banca, donde la mayoría de los servicios son prestados de forma online. Este cambio se estaba realizando progresivamente hasta la llegada del COVID-19. La pandemia ha incrementado el uso de los servicios online de forma exponencial cambiando inmediatamente las necesidades de los consumidores. Como consecuencia, el sector bancario se ha visto obligado a cambiar sus expectativas de evolución de futuro de largo a corto plazo. Es decir, la banca debe acelerar la digitalización y la creación de nuevos servicios acorde con las nuevas necesidades.

Objetivos específicos:

- Estudiar la evolución de la banca de particulares históricamente y tras el impacto del COVID-19
- Analizar el impacto del COVID-19 en los diferentes aspectos de la la banca de particulares
- Estudiar los cambios de la banca y su impacto
- Anticipar las expectativas a futuro tras el COVID-19

Metodología:

Para conseguir los objetivos previamente establecidos, se llevará a cabo una metodología cualitativa.

Principalmente, se llevará a cabo una revisión y análisis de literatura académica (por ejemplo libros) y literatura no académica (noticias, publicaciones de consultoras...). Por otro lado, para reforzar la información extraída de la literatura, se llevarán a cabo entrevistas a expertos del sector bancario, donde se abordarán aspectos como su experiencia, opinión y pensamiento sobre la evolución del sector y sus expectativas a futuro tras el impacto del COVID-19.

Estructura:

1. Resumen y palabras clave
2. Índice del contenido
3. Marco teórico
 - a. Introducción
 - b. Evolución histórica procesos de clientes
 - i. Evolución de la banca
 1. Cambios más relevantes y sus drivers
 2. Lean management
 3. Impacto de los cambios
 - c. COVID-19 – banca de particulares
 - i. Análisis de mercado y competidores
 1. Insights
 2. Análisis DAFO (comparación actual con el futuro)
 3. Análisis oferta y demanda
 4. Análisis de competidores
 - ii. Canales
 1. Evolución y retos
 - a. Web, teléfono, oficina y/o banqueros
 - b. Impacto ESG
 - c. Talento
 - iii. Productos
 1. Formas de pago
 2. Pagos internacionales
 - iv. Efectivo y monedas
 1. Emisión de billetes y control de la masa monetaria

- a. Eliminación del efectivo (riesgos y ventajas)
 - b. Lanzamiento de monedas digitales
 - i. Bitcoin
 - ii. CBDCs
 - 2. Control de las tasas de interes (inflación)
 - 3. Bonos verdes
 - a. *Ecuador principles*
- v. Riesgos
 - 1. Riesgo de crédito
 - 2. Riesgos operativos
 - 3. Blanqueamiento de capitales y financiación de terrorismo
 - 4. Ciberataques
- vi. Responsabilidad social
 - 1. ESG – retos y nuevas tendencias
- vii. Capital
 - 1. Fórmulas
 - a. Cálculo del capital
 - b. Ahorro de financiación de capital
- viii. Modelos de negocio
 - 1. User expertise
 - 2. Data analytics
 - 3. Modelos – características y ventajas
 - a. Banca de seguros
 - b. Tecnología
 - i. Modelos core bancario tradicional
 - ii. Modelos core bancario de *cloud computing*

Bibliografía:

- http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_05_19.pdf
- <https://www.aebanca.es/presidente/el-sistema-financiero-20-anos-despues/>
- <https://www.ieb.es/la-evolucion-digital-del-sector-financiero-espanol/>
- <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2016/04/Transformacion-sector-financiero-Espana.pdf>

- <https://www.tendencias.kpmg.es/2018/08/el-sector-financiero-espanol-ante-el-reto-de-la-transformacion-digital/>
- <https://aeconsultoras.com/informe/el-covid-19-y-el-consumidor-de-servicios-de-banca-y-seguros/>
- <https://www.accenture.com/es-es/insights/banking/coronavirus-banking-rapid-response>
- <https://www.cronicasdeunmundofeliz.com/2014/09/historia-rapida-de-la-banca-espanola.html>
- <https://www.uv.es/maudosj/publicaciones/Revista%20Castilla%20La%20Mancha.pdf>
- <https://rhofinanzas.com/wp-content/uploads/la-amenaza-de-las-fintech-a-la-banca-tradicional.pdf>
- <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/33028/TFM001069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/10/28/companias/1603914621_991151.html
- https://www.lespanol.com/invertia/empresas/banca/20201029/crisis-precipita-despidos-banca-reto-aguantar-prejubilaciones/531697324_0.html