

ÍNDICE GENERAL

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	Justificación de la investigación	1
1.2	Objetivos de la tesis	3
1.3	Metodología	3
1.4	Estructura de la tesis	7
2	EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL	11
2.1	Características del sistema financiero y estructura del sector bancario español	11
2.2	La eficiencia del sistema bancario español	21
2.3	La producción de servicios financieros	34
2.4	Canales de distribución: definición y tipología.	41
3	LA BANCA ONLINE EN ESPAÑA	57
3.1	Introducción	57
3.2	El proceso de desintermediación	59
3.3	Definición, características y evolución del entorno competitivo	61
3.4	Perfil sociodemográfico de los usuarios de banca electrónica	77
3.5	Perspectivas y retos futuros	82
3.6	Conclusiones	90
	Anexo	92
4	MODELOS DE NEGOCIO E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	99
4.1	Introducción	99
4.2	De la banca tradicional a la banca electrónica	104
4.3	La opción estratégica de la banca online vs. banca tradicional multicanal	114
4.4	Hacia la convergencia por la vía de la complementariedad.	122
4.5	Hipótesis de la investigación	123
5	ANÁLISIS COMPARATIVO DE ENTIDADES ONLINE Y ENTIDADES TRADICIONALES EN ESPAÑA	129
5.1	Introducción	129
5.2	El segmento de banca online	132
5.3	Comparación de ING Direct España con el resto del segmento online agregado	134
5.4	Comparación de ING Direct con una entidad tradicional de referencia	146
5.5	Comparación del resto de la banca online que opera en España con un grupo de referencia de entidades tradicionales	158
5.6	Contraste de hipótesis	170
5.7	Conclusiones	180
	Anexo 1	184
	Anexo 2	186

6	ANÁLISIS COMPARATIVO DE ENTIDADES ONLINE Y ENTIDADES TRADICIONALES EN ESTADOS UNIDOS	189
6.1	Introducción	189
6.2	El segmento de banca online	193
6.3	Comparación de ING Bank con el resto del segmento online norteamericano agregado	195
6.4	Comparación de ING Bank con un grupo de referencia de entidades tradicionales	204
6.5	Comparación del resto de la banca online con un grupo de referencia de entidades tradicionales	215
6.6	Contraste de hipótesis	226
6.7	Comparación de los contrastes de hipótesis en España y EEUU	236
6.8	Conclusiones	240
	Anexo 1	244
	Anexo 2	246
7	CONCLUSIONES	249
8	BIBLIOGRAFÍA	263
8.1	Bibliografía citada	264
8.2	Bibliografía consultada	270
8.3	Fuentes de información online	276