Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

SERVICIOS EN BANCA Y SEGUROS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

Fecha de publicación: 02-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OPTATIVA
Período de impartición	4 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	3
Idioma en el que se imparte	Castellano

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

II.-Presentación

La asignatura **Servicios en Banca y Seguros** analiza el funcionamiento, diseño e innovación de los servicios financieros y aseguradores en un contexto marcado por la transformación digital, la economía de plataformas y el uso intensivo de los datos. En una sociedad cada vez más conectada, la banca y los seguros han dejado de ser únicamente proveedores de productos financieros para convertirse en ecosistemas de servicios que acompañan a personas y organizaciones en la toma de decisiones económicas a lo largo de todo su ciclo de vida.

Los servicios financieros constituyen una infraestructura esencial para el desarrollo económico y social. Facilitan el acceso a la financiación, la gestión del ahorro, la inversión, la protección frente al riesgo y la realización de transacciones en un entorno cada vez más digital. Al mismo tiempo, afrontan desafíos de enorme relevancia relacionados con la confianza, la sostenibilidad, la ciberseguridad, la protección de los datos, la regulación y la aparición de nuevos actores tecnológicos capaces de transformar las reglas tradicionales del sector.

Desde la perspectiva de la Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios, la asignatura estudia cómo se diseñan, operan, gestionan y evolucionan los servicios financieros y aseguradores, integrando conocimientos procedentes de la economía, la tecnología, el análisis de datos, la inteligencia artificial, la psicología del comportamiento y la gestión de organizaciones. El objetivo no es únicamente comprender cómo funcionan los bancos y las aseguradoras, sino analizar cómo crean valor para clientes, empresas y sociedad mediante servicios cada vez más personalizados, automatizados e inteligentes.

A lo largo de la asignatura se abordarán los fundamentos del sistema financiero y de los principales productos y servicios bancarios y aseguradores, así como aspectos relacionados con la **salud financiera**, la **economía conductual** y los procesos de toma de decisiones de los consumidores. Asimismo, se estudiará el papel de la **sostenibilidad** y los criterios ESG en la evolución del sector, junto con los mecanismos de **prevención del fraude**, la **ciberseguridad** y la **lucha contra el crimen financiero** en entornos digitales.

La asignatura también analiza el impacto de tecnologías emergentes como las **APIs**, el **Big Data**, la **Inteligencia Artificial**, el **Internet de las Cosas** o **Blockchain**, así como la aparición de nuevos modelos de negocio basados en **Open Finance**, **fintechs**, **insurtechs**, **bigtechs**, **neobancos**, **challenger banks** y plataformas **Banking as a Service**. Estas innovaciones están redefiniendo la relación entre clientes, entidades y proveedores tecnológicos, dando lugar a nuevos modelos de prestación de servicios financieros integrados en ecosistemas digitales.

En conjunto, la asignatura proporciona una visión multidisciplinar y actualizada de uno de los sectores de servicios más relevantes de la economía global, permitiendo al estudiante comprender los procesos de innovación que están configurando el futuro de la banca y los seguros, evaluar críticamente sus oportunidades y riesgos, y desarrollar una visión estratégica sobre el diseño de servicios financieros más eficientes, sostenibles, seguros y centrados en las necesidades de las personas.

II.B-Presentación en inglés

The course "Services in Banking and Insurance" analyzes the operation, design, and innovation of financial and insurance services in a context marked by digital transformation, the platform economy, and the intensive use of data. In an increasingly connected society, banking and insurance have ceased to be merely providers of financial products, becoming service ecosystems that support individuals and organizations in their economic decision-making throughout their entire lifecycle. Financial services constitute an essential infrastructure for economic and social development. They facilitate access to financing, savings management, investment, risk protection, and the execution of transactions in an increasingly digital environment. At the same time, they face enormously significant challenges related to trust, sustainability, cybersecurity, data protection, regulation, and the emergence of new technological players capable of transforming the sector's traditional rules. From the perspective of Service Science, Management, and Engineering, this course examines how financial and insurance services are designed, operated, managed, and evolved, integrating knowledge from economics, technology, data analysis, artificial intelligence, behavioral psychology, and organizational management. The goal is not only to understand how banks and insurance companies function, but also to analyze how they create value for customers, businesses, and society through increasingly personalized, automated, and intelligent services. Throughout this course, the fundamentals of the financial system and the main banking and insurance products and services will be covered, as well as aspects related to financial health, behavioral economics, and consumer decision-making processes. The role of sustainability and ESG criteria in the evolution of the sector will also be studied, along with fraud prevention mechanisms, cybersecurity, and the fight against financial crime in digital environment

III.-Resultados de Aprendizaje

CG3. Conocer y aplicar los principios de la gestión e ingeniería de servicios a diferentes sectores profesionales.
CG4. Conocer y aplicar los fundamentos económico-empresariales al ámbito de los servicios.
CT11. Capacidades para el manejo de especificaciones, reglamentos y normas de obligado cumplimiento en el ámbito de la informática y de los servicios.
CT15. Habilidades para utilizar aplicaciones informáticas (ofimáticas, bases de datos, cálculo avanzado, gestión de proyectos, visualización, etc.) como elementos básicos de desarrollo, gestión y explotación de servicios.
CT8. Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios y emitir juicios. Capacidad para identificar problemas y realizar propuestas de soluciones y toma de decisiones. Capacidad cualitativa y cuantitativa para analizar propuestas.
CT9. Capacidad para aprender nuevos conceptos y técnicas. Aprendizaje autodidacta y capacidad para poder continuar los estudios, nacionales o internacionales, de Máster o de Doctorado.
CE5. Capacidad comprender el proceso de análisis y desarrollo de sistemas de servicios conociendo las fases del ciclo de vida de las aplicaciones, productos y procesos relacionados con los servicios.
CE9. Capacidad para comprender la normativa relativa al derecho privado y mercantil aplicable al sector de los servicios.
CE19. Capacidad para identificar y gestionar servicios y soluciones óptimas basadas en servicios para diferentes dominios del sector servicios.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

BLOQUE I. Fundamentos de los Servicios Financieros y Aseguradores

Objetivo: entender qué problemas resuelven la banca y los seguros y cómo crean valor.

- Tema 1. Fundamentos del Sistema Financiero
- Tema 2. Productos y Servicios Bancarios
- Tema 3. Productos y Servicios de Seguros

BLOQUE II. Cliente, Comportamiento y Bienestar Financiero

Objetivo: entender cómo toman decisiones las personas y cómo se diseñan servicios centrados en el usuario.

- Tema 4. Salud Financiera
- Tema 5. Behavioral Economics

BLOQUE III. Innovación y Transformación Digital en Banca y Seguros

Objetivo: comprender las tecnologías y modelos que están redefiniendo el sector.

- Tema 6. Blockchain y Activos digitales
- Tema 7. Open Finance: APIs y Ecosistemas Digitales. Fintechs, Insurtechs y Bigtechs
- Tema 8. Big Data, Inteligencia Artificial e IoT

BLOQUE IV. Confianza, Seguridad y Sostenibilidad

Objetivo: analizar los mecanismos que garantizan la estabilidad y legitimidad del sistema financiero.

- Tema 9. Sostenibilidad y Finanzas Responsables
- Tema 10. La lucha contra el Crimen Financiero

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Resolución de casos del tema de la semana y exposición en clase
Realización de pruebas	Realización de test semanales con la materia nueva
Lecturas	Lectura fuera de aula del contenido de la semana
Otras actividades	Participación en foros con dudas del tema de la semana

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	10
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	16
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	4
Tutorías académicas	6
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	18
Preparación de clases teóricas	12
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	20
Preparación de pruebas	4
Total de horas de trabajo del alumnado	90

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Trabajos individuales	Semana 1 a Semana 15	Lecturas individuales semanales de los temas de la asignatura. Se suministran la semana previa a la que se trabaja en clase
Otras actividades	Semana 1 a Semana 15	Foro sobre dudas de las lecturas semanales
Clases Teóricas	Semana 2 a Semana 15	Resolución en clase de dudas del tema de la semana
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 2 a Semana 15	Resolución en grupo de los problemas o casos propuestos en las lecturas semanales. Se defenderán en clase
Pruebas	Semana 2 a Semana 15	Test en clase sobre el tema de la semana
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	Seguimiento continuado a la realización de las prácticas y dudas teóricas
Pruebas	Semana 15 a Semana 15	Examen teórico final de la asignatura

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

Ponderación para la evaluación

Para superar la asignatura será necesario aprobar de forma independiente las dos partes evaluables que la componen:

- **Parte teórica (50% de la calificación final)**
- **Parte práctica (50% de la calificación final)**

Para realizar la media entre ambas partes será imprescindible obtener una calificación mínima de **5 sobre 10** tanto en la parte teórica como en la parte práctica.

En la parte teórica, será obligatorio obtener una calificación mínima de **5 sobre 10 en el examen final**, independientemente de la puntuación obtenida en las actividades de evaluación continua.

Si alguna de las dos partes resultara aprobada (calificación igual o superior a 5) y la otra no, el estudiante únicamente deberá recuperar en convocatoria extraordinaria la parte no superada. Las calificaciones de las partes aprobadas se conservarán durante el curso académico.

Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

CONVOCATORIA ORDINARIA

1. Parte teórica (50% de la calificación final). La evaluación teórica estará compuesta por actividades de seguimiento continuo y una prueba final:

- **Test semanales (20% de la calificación final)**. A lo largo del cuatrimestre se realizarán pruebas breves sobre los contenidos trabajados en cada tema. Estas pruebas se realizarán exclusivamente durante las sesiones presenciales. La calificación de esta actividad se obtendrá a partir de dos componentes:
- **Rendimiento individual (10%)**: puntuación obtenida por cada estudiante en los test realizados.
- **Rendimiento grupal (10%)**: puntuación correspondiente a la media obtenida por los integrantes del grupo de trabajo al que pertenece el estudiante.

La realización de los test semanales tendrá carácter voluntario. No obstante, las puntuaciones obtenidas se incorporarán a la evaluación continua de la asignatura.

- **Examen final (30% de la calificación final)**. Consistirá en una prueba **individual** el último día de clase que podrá incluir preguntas tipo test, preguntas de respuesta corta y/o preguntas de desarrollo sobre los contenidos impartidos durante el curso. Para superar la parte teórica será obligatorio obtener una calificación mínima de **5 sobre 10** en este examen. Para la realización de esta prueba se propondrá el último día lectivo y tendrá carácter voluntario. Los estudiantes que no se presenten, no alcancen la calificación mínima exigida o deseen mejorar su nota podrán realizar nuevamente el examen en la convocatoria oficial de enero. En este caso, se conservará la calificación más alta obtenida entre ambas convocatorias.

2. Parte práctica (50% de la calificación final). La evaluación práctica estará orientada a la aplicación de los conocimientos adquiridos y el trabajo **grupal** mediante la resolución continuada de actividades vinculadas a cada tema.

- **Resolución de ejercicios y casos prácticos (40% de la calificación final)**. Cada bloque temático incluirá diferentes ejercicios, casos prácticos o actividades de análisis que deberán resolverse fuera del aula. Posteriormente, durante las sesiones presenciales, varios grupos serán seleccionados de forma aleatoria para exponer, justificar y debatir sus propuestas de solución con el resto de la clase. La valoración tendrá en cuenta la calidad de las soluciones propuestas, la aplicación de los conceptos trabajados en la asignatura, la capacidad de análisis y la participación en las actividades de discusión y defensa de los casos.
- **Memoria final de prácticas (10% de la calificación final)**. Al finalizar el cuatrimestre, cada grupo entregará una memoria que recopile los trabajos realizados a lo largo del curso. Se valorará especialmente la calidad del análisis realizado, la justificación de las decisiones adoptadas, la capacidad de relacionar conceptos de diferentes bloques temáticos y las soluciones propuestas para los distintos casos planteados.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

El estudiante únicamente deberá presentarse a las partes de la asignatura que no haya superado en la convocatoria ordinaria, pudiéndose dar las siguientes situaciones:

- Presentarse únicamente a la parte teórica, cuando la parte práctica haya sido superada con una calificación igual o superior a 5 sobre 10.
- Presentarse únicamente a la parte práctica, cuando la parte teórica haya sido superada con una calificación igual o superior a 5

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

sobre 10.

•Presentarse a ambas partes, cuando no haya superado ninguna de ellas o figure como no presentado en alguna de las mismas.

Las calificaciones correspondientes a las partes superadas en la convocatoria ordinaria se conservarán para la convocatoria extraordinaria.

Descripción de las pruebas de evaluación y su ponderación

- **Parte teórica (50% de la calificación final)**. Consistirá en una prueba **individual** que podrá incluir preguntas tipo test, preguntas de respuesta corta y/o preguntas de desarrollo sobre la totalidad de los contenidos impartidos en la asignatura. Será necesario obtener una calificación mínima de 5 sobre 10 para superar esta parte.
- **Parte práctica (50% de la calificación final)**. Consistirá en la realización **individual** de un trabajo extraordinario relacionado con los contenidos de la asignatura. El trabajo tendrá como objetivo el análisis, diseño y justificación de un servicio bancario o asegurador, aplicando los conceptos, metodologías y tecnologías estudiadas durante el curso. En la evaluación se valorarán especialmente la calidad de la propuesta, la capacidad de análisis, la aplicación de los contenidos de la asignatura, la fundamentación de las decisiones adoptadas y la viabilidad de la solución planteada. Será necesario obtener una calificación mínima de 5 sobre 10 para superar esta parte.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: No

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.

VIII.-Recursos y materiales didácticos
Bibliografía básica
Apuntes de la asignatura distribuidos por el profesor en Aula Virtual de la URJC.
Bibliografía complementaria

IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	EDUARDO MUÑOZ MUÑOZ
Correo electrónico	eduardo.munoz@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 11/11/2026 09:05 | Hash: cd569e741db79c28668b4b19633cb582.