

EFICIENCIA Y DIGITALIZACION



José Luis Martínez Campuzano

Portavoz de la Asociación Española de Banca

El debate académico actual se centra en la productividad, en lo inquietante de que no haya mejorado como se esperaba gracias al avance tecnológico. El elevado margen de actuación usado en la política monetaria expansiva también descansa en la moderada inflación, consecuencia del menor crecimiento de la productividad. Incluso se achaca a la pobre evolución de la productividad un impacto a valorar en la desigualdad de la distribución de la renta a nivel mundial. El sector financiero, sin embargo, se enfoca en la eficiencia. Si la productividad es el cociente entre la producción y los factores utilizados, la eficiencia va más allá porque incorpora el cómo se alcanza la producción. Así, frente a la variable de la cantidad que impera en la productividad, la eficiencia se apoya en la calidad.

No debemos confundir la eficiencia con la eficacia. Ser eficaz se refiere a alcanzar los objetivos marcados en un periodo concreto de tiempo. La eficiencia es clave para sostener esta mejora con los menores recursos adecuados y haciéndolo de la mejor forma. Los bancos se afanan en ser cada vez más eficientes para mejorar tanto su proceso de transformación interna como para ofrecer el mejor servicio al consumidor. Todo ello con especial énfasis en la seguridad y la protección del cliente, que es su razón de ser.

La digitalización de la sociedad es un proceso imparables que se retroalimenta, adaptándose a los obstáculos que surgen en su camino. Es una disrupción como lo fueron en el pasado la máquina de vapor, el generador eléctrico y la imprenta, con enormes beneficios económicos potenciales, aunque con un reflejo limitado hasta el momen-

to. Aunque aún es pronto para resolver todas las preguntas sobre su desarrollo, el avance tecnológico y la digitalización están cambiando la forma de hacer banca en consonancia con la evolución de la sociedad, en la que surgen nuevas necesidades que las entidades aspiran a cubrir.

Los clientes tienen que ser conscientes de las cautelas que exige vivir en la nueva era digital

El proceso de digitalización financiera también favorece la aparición de nuevos competidores que proporcionan servicios bancarios, pero carecen de licencia bancaria. La regulación impulsa esta nueva competencia, buscando un mayor beneficio en costes para el cliente. Es importante que la regulación

tenga un enfoque de medio y largo plazo, de forma que el cliente cuente con la misma protección que le proporcionan los bancos y que no se vea perjudicada la eficiencia del sistema. La regulación no debe primar la productividad a corto plazo por encima de la eficien-

cia a medio y largo plazo. Tampoco debe poner en cuestión la estabilidad financiera, para lo que es necesario resolver cuestiones como la asimetría normativa entre los bancos y sus nuevos competidores, y garantizar que la competencia se desarrolle en un terreno de juego justo en el que todos cumplan los mismos criterios de transparencia.

La digitalización ofrece enormes oportunidades al mundo financiero, aunque también requiere un elevado esfuerzo de adaptación por parte de todos. Los bancos deben adaptarse a la demanda creciente de sus clientes y liderar así el proceso de digitalización económica. Los nuevos competidores deben adaptarse a la estricta regulación y supervisión que conlleva el doble objetivo de proteger al cliente y garantizar la estabilidad del sistema. Las autoridades deben adaptar su regulación para que no se convierta en un obstáculo a la innovación. Y los clientes deben adaptarse al nuevo entorno digital, aprovechar las ventajas que ofrece en su beneficio y ser conscientes de las cautelas que exige vivir en la nueva era digital.