



**JOSÉ LUIS MARTÍNEZ  
CAMPUZANO /**

Portavoz de la Asociación  
Española de Banca

# No hay futuro SIN LOS BANCOS

**S**i hay algo que caracteriza a los bancos es su capacidad de adaptación. Podríamos decir que se crecen en momentos difíciles, encontrando soluciones para que la principal beneficiada sea la sociedad. Pensemos por ejemplo en la elevada interrelación de las entidades de crédito con el crecimiento y el desarrollo. No es solo una cuestión de financiación en las mejores condiciones posibles. El perfil innovador que caracteriza a los bancos es uno de los catalizadores que estimula al resto de los agentes para alcanzar una mayor prosperidad económica y social.

Los cambios que han llevado a cabo los bancos españoles en los últimos quince años son el mejor ejemplo de su capacidad de transformación. Se resumen en tres palabras: saneamiento, recapitalización y reestructuración; y en dos hitos a escala europea: la mayor consolidación de un sector bancario, y el liderazgo de la transformación digital en la prestación de servicios financieros.

Los bancos han reforzado y mejorado su gobernanza, se han adaptado a una regulación y supervisión muy exigentes, y están totalmente comprometidos con hacer posible el cambio de la sociedad hacia un modelo de crecimiento más sostenible desde el punto de vista social y climático. En estos últimos años, han encontrado el camino para fortalecer sus balances, mejorar su eficiencia y su rentabilidad en un complejo escenario de tipos de interés nulos. Todo ello en un entorno de elevada competencia que estimula la capacidad de innovación de los bancos y redundante en su eficiencia.

Los avances tecnológicos han permitido incorporar nuevos agentes que sin ser bancos pueden proporcionar servicios financieros. Esto es algo positivo para todos, especialmente para el cliente, siempre que esta competencia se desarrolle en igualdad de condiciones, algo que no sucede en la actualidad. Las autoridades deben dotarse de herramientas para adaptarse a esta nueva realidad dominada por la tecnología con el doble objetivo final de seguir protegiendo al cliente y mantener la estabilidad financiera. Los bancos conocen a sus clientes y son expertos en la protección de sus recursos y de sus datos personales y financieros, aspectos en los

que aún han de avanzar los grandes gigantes tecnológicos que prestan servicios financieros, por el bien de los consumidores y del conjunto de la sociedad.

Las crisis son siempre inesperadas. Y la crisis sanitaria provocada por el coronavirus no es una excepción a la regla. Sin embargo, la fortaleza y resiliencia de los bancos, afianzada en los últimos años, les ha colocado en una buena posición de partida para afrontarla y poder desempeñar un papel clave para mitigar su impacto económico sobre las familias y las empresas solventes.

Como si se tratara de un proceso de evaluación continua, los bancos llevan a cabo ajustes para reforzarse en un contexto incierto, dentro de la estrategia global de reconstrucción económica en que estamos inmersos. Estos ajustes forman parte del engranaje de cambios que nos debe llevar a un crecimiento mayor y más sostenido. El compromiso del sector es claro para seguir siendo parte de la solución de la crisis económica, poniendo sus recursos de forma objetiva y prudente a disposición de la economía productiva.

La crisis sanitaria ha acelerado la transformación digital que ya se observaba en la sociedad. Es lo único positivo de una situación tan dolorosa y terrible como la pandemia. Los bancos españoles han garantizado en todo momento y en cualquier lugar el acceso a los servicios financieros necesarios, gracias al esfuerzo inversor en la prestación de servicios financieros digitales llevado a cabo en los últimos años y al compromiso y dedicación de sus empleados.

En estos momentos, los bancos están preparados para seguir reforzando la inclusión financiera a través de los canales digitales, la vía de comunicación que demandan los clientes con cada vez mayor intensidad, y para mantener la atención presencial para aquellos que prefieran acudir a la red de oficinas, una de las mayores de Europa. Los agentes comerciales, los cajeros y la banca telefónica son otras soluciones al servicio de los consumidores. Porque la prioridad de la banca es dar el mejor servicio a todos los clientes, con independencia de su grado de digitalización, y ayudarles a seguir adelante y poder hacer realidad sus proyectos personales y profesionales. Ahora más que nunca. ■