

El Foco

La banca ante una encrucijada: adaptarse o morir

La crisis sanitaria provocada por la pandemia de Covid-19 ha acelerado tendencias en el sector que ya se venían imponiendo

José Luis Martínez Campuzano *Portavoz de la Asociación Española de Banca*

Aquellos que no son capaces de ajustar su marcha al paso que marca el ecosistema acaban por desaparecer. La adaptación al medio es imprescindible para la supervivencia de todas las especies. También para la banca, que habita en un entorno muy complejo y cambiante marcado por la política monetaria, la coyuntura económica, los nuevos competidores tecnológicos y ahora, especialmente, por la crisis sanitaria provocada por el Covid, que ha acelerado tendencias que ya se venían imponiendo. La innovación y la concienciación medioambiental, que entraron en escena hace tiempo, son ya los protagonistas del reparto. Nadie duda de que la sociedad es cada vez más digital. Mucho más de lo que lo sería sin haber sufrido un confinamiento y sin tener que seguir soportando medidas de distancia social. Y así es también el cliente bancario. La actual reestructuración de oficinas bancarias responde a todos estos cambios, así como a los esfuerzos de las entidades por mantener la calidad de un servicio que ha de ser razonablemente rentable para subsistir. La capacidad de adaptación e innovación están impresas en el ADN de los bancos, pero también su vocación de servicio universal, una de sus principales señas de identidad frente a los nuevos competidores tecnológicos que ofrecen servicios bancarios, pero que solo atienden a los consumidores habituados a los smartphones y la vida online. Aunque cada vez son menos, hay muchas personas que prefieren operar de forma analógica y entrar en las oficinas a pie de calle. Aquí pueden hacerlo. España sigue siendo uno de los países con más oficinas bancarias por habitante de todo el mundo.

Desde 2009 el sector ha venido reduciendo su exceso de capacidad tras la fuerte expansión que registró en los años del boom inmobiliario, lo que se ha traducido en descensos tanto del número de oficinas como de empleos. A pesar de ello, en España hay una sucursal por cada 1.783 habitantes, frente a la media europea de una por cada 5.000. La banca española, caracterizada por un modelo de relación estrecha con el cliente y oficinas de pequeño tamaño, se sigue adaptando a las necesidades del consumidor, ofreciéndole productos y servicios financieros prácticamente las 24 horas del día y en cualquier lugar, a través del dispositivo que la mayoría tenemos siempre a mano. Agentes comerciales y oficinas móviles complementan el abanico de posibilidades que tiene el cliente para conectarse con su banco.

El 93,7% de la población entre 16 y 74 años utiliza internet y más del 82% lo hace a diario, según la última encuesta sobre el uso de tecnologías digitales del INE de 2019. Más del 80% tiene en casa algún tipo de ordenador y casi la totalidad tiene móvil. La edad no



GETTY IMAGES



La conectividad se ha convertido en una prioridad para las autoridades con el fin de sentar las bases de la reconstrucción económica

supone un impedimento para aprovecharse de las ventajas de la digitalización: el 90% de la población entre 55 y 65 años es usuaria de internet, porcentaje que baja al 70% para la franja entre 65 y 74 años. Todas estas cifras probablemente hayan aumentado por efecto de la pandemia, aunque está por ver si muchos de estos cambios permanecerán una vez hayamos vencido al virus.

La conectividad se ha convertido en una prioridad para las autoridades para sentar las bases de la reconstrucción económica tras la pandemia, según reconoce el Gobierno en su reciente Plan para la Conectividad y las Infraestructuras digitales de la sociedad, la economía y los territorios, con el que busca contribuir a la cohesión territorial, impulsar el crecimiento económico, apoyar la transformación digital de actividades económicas, y facilitar a la población el acceso

a los servicios esenciales a distancia. La digitalización y la sostenibilidad son los dos pilares sobre los que descansarán los fondos europeos. En concreto, la digitalización, que recibirá la tercera parte de dichos fondos, se considera la solución para las zonas rurales con poblaciones dispersas y cada vez más envejecidas. Por eso la conexión a internet es clave para revitalizar estas zonas y facilitar la comunicación y el acceso a servicios privados y públicos, lo que requiere mejorar la capacitación de la población en el uso de los instrumentos digitales.

La penetración digital en la sociedad ha dado un paso de gigante en plena pandemia. Muchas personas han descubierto las enormes ventajas que supone la digitalización para acceder a servicios, de forma fácil y rápida, para informarse y especialmente para comunicarse. Numerosas empresas han adoptado soluciones automatizadas y han apostado por el teletrabajo, herramientas que ya forman parte de la nueva normalidad en la relación con clientes y empleados. Todo ello debe entenderse con la necesaria prudencia y responsabilidad frente a los riesgos que entraña Internet en términos de seguridad y protección de datos.

Desde el principio de la pandemia, los bancos están garantizando el acceso a los servicios financieros a través de todos los medios disponibles, aunque la comunicación móvil y online se imponga como la opción preferida de los clientes en estos momentos frente a los canales tradicionales como la oficina física y los cajeros. Todo ha funcionado con normalidad. La velocidad de vértigo en los cambios de hábito de la sociedad -como, por ejemplo, la forma de pagar las compras- obsoletos muchos datos nada más publicarse. Es el caso del último estudio del Banco Central Europeo, de 2019, que dice que casi la mitad de los pagos en importe se hacen en efectivo. Un estudio más reciente de Mastercard, sin embargo, anticipa que más del 80% de las empresas se inclinará en el futuro por pagos móviles y digitales.

La crisis sanitaria ha sacado lo mejor de un sector que se ha volcado con sus recursos humanos y económicos para garantizar la adecuada provisión de productos y servicios financieros en todo momento -un logro que descansa en su firme apuesta tecnológica desde hace años-, y que ha redoblado esfuerzos para minimizar el impacto de la pandemia sobre familias y empresas. Los bancos españoles son ahora un referente en Europa por la eficacia de las medidas adoptadas, como las moratorias de hipotecas y créditos al consumo o los adelantos en las prestaciones por desempleo y pensiones, así como por las garantías y seguridad que ofrecen a la hora de prestar sus servicios digitales. Su desafío ahora es poner su capacidad al servicio de la necesaria recuperación económica tras la pandemia, prestando el mejor servicio a sus clientes y al conjunto de la sociedad.