

BANCA: ABIERTA PARA TODOS Y EN TODO MOMENTO



**J. L. Martínez
Campuzano**

Portavoz de la Asociación Española de Banca

España ocupa el segundo puesto en el ranking de inclusión financiera en Europa, y uno de los primeros a escala internacional, según el Banco Mundial. La ambición de los bancos es seguir dando el mejor servicio a todos los clientes para garantizar su satisfacción y preservar con ellos una relación a largo plazo, imprescindible para que los bancos puedan garantizar su continuidad en el actual contexto de transformación digital.

La función final de los bancos es facilitar los servicios y productos financieros que necesitan las personas y las empresas para hacer realidad sus proyectos y negocios o mantener su actividad. Para cimentar una buena relación entre ambas partes, es clave una buena comunicación, interactiva, personalizada y especializada. Y cada cliente, en función de sus deseos o de su realidad personal, ha de poder elegir la mejor forma de comunicarse con su banco entre todas las disponibles.

Los bancos ofrecen a sus clientes una amplia gama de canales para comunicarse, desde las sucursales tradicionales hasta las aplicaciones digitales y las páginas web, pasando por los cajeros, las oficinas móviles, los agentes colaboradores y la banca móvil. La extensa red de oficinas bancarias en España, con una de las mayores densidades por habitante de toda Europa, pone de manifiesto el

esfuerzo de la industria para comunicarse con los consumidores que, cada vez más, demandan cambios en la atención prestada en línea con la transformación de la sociedad.

Al mismo tiempo, nuestros bancos encabezan la transformación digital en el Viejo Continente para ajustarse a la creciente demanda de servicios y productos *online* de la sociedad. La clave es tratar de ofrecer siempre el mejor servicio, sea cual sea el canal elegido por el cliente. Además, han abierto canales de colaboración con terceros, como es el caso de Correos, para garantizar el acceso a servicios financieros en toda España y poner el foco en los colectivos más vulnerables, las personas mayores y aquellas con distintas capacidades. Dentro de la estrategia de dar servicio, la accesibilidad es una prioridad y una meta para los bancos. Hace tiempo que se adentraron por esta senda, pero aún tienen mucho camino que recorrer.

Los bancos dan servicio a todos los clientes, tengan o no experiencia con los canales digitales a diferencia de otras empresas como las grandes tecnológicas que se centran solo en determinados segmentos, los más rentables, de la actividad bancaria. Nadie debe quedarse al margen de la transformación social y económica que supone la digitalización, que el FMI considera clave para la inclusión social y el desarrollo económico futuro. La

mejor ayuda a nuestros mayores es atender sus necesidades específicas y trabajar para facilitar su adaptación progresiva, en la medida de lo posible, a las facilidades que ofrece la diversidad de canales bancarios. La Fundación AEB lleva tres años impulsando el programa *Expertclick* de capacitación digital de nuestros mayores en zonas rurales, para que así puedan acceder a todo tipo de servicios privados y públicos. Es importante que el resto de la sociedad y las administraciones públicas nos ayuden en este empeño.

Los bancos llevan a cabo programas específicos de accesibilidad física y digital para adaptar la atención a personas mayores y a personas con distintas capacidades; así como programas de formación a los profesionales de atención comercial para facilitar un trato adecuado a personas mayores, y medidas de acompañamiento en su digitalización a clientes mayores, que reciben atención prioritaria tanto por teléfono como en las oficinas.

El servicio de atención de los bancos es de carácter gratuito, eficaz, accesible, incluso y evaluable las 24 horas todos los días el año, a pesar de que no se trata de un servicio público o relacionado con emergencias de salud o de seguridad personal, que sí requieren una atención intensiva. El mejor ejemplo es la atención vinculada a medios de pago y otras operaciones bancarias desde las aplicaciones.

El uso de contestadores automáticos, fórmula extendida en todas las industrias, es un canal complementario para agilizar el servicio, pero no es exclusivo.

La transformación que se está produciendo en toda la economía es un hecho evidente e irreversible, que tiene como consecuencia, en el caso del sector bancario, un ajuste de oficinas y empleos, que viene recomendado por todas las autoridades reguladoras y supervisoras.

Los bancos están realizando intensos y constantes esfuerzos de adaptación a los hábitos de los consumidores y al entorno, algo básico para la supervivencia de cualquier empresa, como reflejan las decisiones que adoptan a diario las compañías en este entorno de cambio acelerado provocado por la digitalización.

A veces, y en ocasiones con una interpretación de la información poca rigurosa, se responsabiliza a los bancos de los estragos que provoca la despoblación en la España vaciada, donde faltan escuelas, médicos, centros de salud, farmacias, infraestructuras digitales y medios de transporte públicos, entre otros muchos servicios esenciales. El fenómeno resulta ser justo lo contrario: es el descenso de la población y su desplazamiento hacia núcleos urbanos de mayor tamaño lo que ha hecho que se haya reducido esa capacidad para atender de forma tradicional a las personas que permanecen en pueblos pequeños. Y sin embargo los bancos siguen ofreciendo un servicio eficaz y diligente a todos los clientes en todo momento.

Cada cliente ha de poder elegir la mejor forma de comunicarse con su entidad financiera