

NextGeneration



El cliente en el centro de la estrategia

Por JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CAMPUZANO, Portavoz de la Asociación Española de Banca



La innovación transforma la sociedad y la economía. Es la respuesta a los grandes desafíos de la humanidad, por su capacidad de hacernos avanzar y de mejorar nuestra calidad de vida. Aunque requiere un esfuerzo inicial de adaptación, se trata de un coste pequeño si lo comparamos con las ventajas que nos puede brindar en nuestro día a día.

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.

Por ejemplo, el desarrollo y aplicación de los modelos basados en la gestión de los datos y la IA ya son, en la actualidad, elementos fundamentales para mejorar los servicios financieros, haciéndolos más eficientes y adaptados a las necesidades de los clientes y reforzando igualmente aspectos como la seguridad y la confianza.

Sin duda, la velocidad del cambio puede generar vértigo. La sociedad actual, cada vez más digital, exige una innovación constante para dar respuesta a los retos que van surgiendo. La inteligencia artificial, el cambio de perfiles de trabajo que se demandarán en el futuro y la necesidad de que nadie se quede al margen de los beneficios que conlleva son algunos ingredientes de esta ecuación.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) aboga por una sociedad más digital, como prelude de un mayor crecimiento económico y de prosperidad que permitan combatir la desigualdad, algo que llama 'la revolución inclusiva', especialmente en los países emergentes. En los países más avanzados, la digitalización supone una oportunidad de crecer más y mejor, a través de nuevas oportunidades que vamos descubriendo día a día y que permiten mejorar nuestra calidad de vida.

Como todo cambio estructural, la digitalización va a requerir un periodo de adaptación más o menos prolongado; todo un desafío para muchas personas, empresas y gobiernos que no todos seremos capaces, o querremos, afrontar. Ante esta realidad, no hay que olvidar que la digitalización debe ser una ventaja a nuestra disposición, pero nunca una barrera insuperable. Los bancos lo han tenido claro y a medida que avanzamos en la lucha contra la pandemia han llevado a cabo un reajuste en el acceso a los servicios financieros garantizando una atención presencial y preferente a los mayores y a las personas con discapacidad que así lo precisen.

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CAMPUZANO