

J.L. Martínez Campuzano

Portavoz de la
Asociación Española
de Banca (AEB)

Adaptarse al cliente



Los bancos
están reali-
zando inten-
sos y const-
tantes es-

fuerzos para adaptarse a los cambios de hábitos de sus clientes y al entorno. Esto es básico para cualquier empresa, como reflejan las decisiones que adoptan a diario las compañías en este entorno de cambio acelerado provocado por la digitalización.

El FMI considera que la digitalización en la provisión de servicios financieros es un elemento de inclusión financiera en los países en desarrollo. En los países más avanzados refuerza la transparencia y la competencia con la incorporación de nuevos actores tecnológicos. La competencia es otra de las características de los bancos, pero siempre debe ser en igualdad de condiciones para garantizar la protección del cliente y evitar riesgos a la estabilidad financiera.

Es verdad que la velocidad del cambio puede generar vértigo. La sociedad actual, cada vez más digital, exige una innovación continua para dar repuesta a los retos que van surgiendo. En el caso de los bancos tienen el objetivo de adaptarse e incluso anticiparse al cambio de preferencias de sus clientes y de seguirle ofreciendo el mejor servicio, con independencia de sus habilidades en el uso de la tecnología. La digitalización imparable conlleva sumar e incluir a todos, que nadie se quede al margen.

Los bancos compiten con eficacia en este nuevo entorno. Y esto exige también adaptar sus estructuras internas. Se estima que a nivel mundial los equipos de desarrolladores digitales en los bancos y compañías de seguros han aumentado un 26% en el 2022. En España, algunos de los principales bancos están aumentando su plantilla, después de años de ajuste tras la reestructuración del sector por la crisis financiera y para dar respuesta a las demandas de todos sus clientes, al margen de sus preferencias digitales. |