

BANCOS Y COCHES VOLADORES

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CAMPUZANO

TRIBUNA

¿Vieron algún banco en la película *Blade Runner*? Yo tampoco. Pero estaban ahí. ¿Quién si no iba a financiar los coches voladores o las casas postmodernas? Los negocios en aquel mercado al aire libre, pymes del futuro, contaban sin duda con la financiación de los bancos. También facilitarían el sistema de pagos que veíamos en pantalla. No los vimos pero los bancos estaban allí. Seguro que sí.

¿Cómo será realmente el futuro? Los avances tecnológicos van a seguir cambiando nuestras vidas y el mercado laboral. La sociedad estará digitalizada. Pensemos por el momento que muchos de los trabajos más demandados en estos momentos no existían hace una década.

El World Economic Forum prevé que más del 65% de los niños conseguirá un trabajo que en estos momentos no existe. Compartirán conmigo que la formación es fundamental. Será clave una formación continua y adaptable a las nuevas ofertas profesionales.

De acuerdo a este foro, las habilidades académicas que ahora consideramos importantes para el empleo dejarán de serlo en cinco años. La creativi-

dad y la inteligencia emocional tomarán el relevo junto a otras habilidades no cognitivas como la capacidad de adaptación y el trabajo en equipo. Es importante que pensemos como sociedad en ello.

El avance tecnológico no hace obsoleto el trabajo humano, que seguirá siendo el motor de la economía y de los bancos. Los empleados de las entidades, cada vez más especializados y centrados en el cliente, seguirán ofreciendo los productos y servicios que estos les demandan a través del canal que prefieran.

Los clientes bancarios se enfrentan a un escenario de menor crecimiento económico potencial al de sus padres y abuelos. Algunos economistas anticipan que estas peores perspectivas de aumento de ingresos traerán un cambio cultural en cuestiones como la vivienda en propiedad.

Pero antes de sacar conclusiones precipitadas debemos considerar que la vivienda es la principal decisión de inversión de las familias, constituyendo una parte fundamental de su patrimonio. Las nuevas generaciones son mucho más sensibles a la necesidad de ahorrar

para su jubilación que sus padres a su misma edad.

Aun así, tomen la decisión financiera que tomen, los bancos estarán ahí para atenderles. Y toda la población tendrá acceso a los servicios financieros gracias a la digitalización, una condición necesaria para conseguir un progreso sostenible y abierto a todos.

Los bancos fijan su estrategia en la demanda presente y anticipando la demanda futura de sus clientes, siempre que la tecnología lo vaya permitiendo. Han creado el sistema de pagos por móvil entre particulares en España (Bizum), un buen ejemplo de cómo mejorar el servicio financiero gracias a los avances tecnológicos.

Los bancos apuestan por combinar su desarrollo digital y el servicio tradicional dirigido a sus clientes. Priorizando una continua formación entre sus empleados. Están abiertos a colaborar con otros operadores como las *fintech* y buscar nuevas oportunidades para mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios.

El único límite al avance tecnológico en el sector financiero es la regulación. Una regulación compleja y estricta aplicada hasta el momento a los bancos. Aunque *fintech* somos todos.

No está claro que haya coches voladores en el futuro, pero seguro que habrá bancos. Siempre serán necesarios. Y no se quedarán obsoletos.

José Luis Martínez Campuzano es Portavoz de la Asociación Española de Banca (AEB)