



## 7 OPINIÓN

José Luis Martínez Campuzano

**Eficiencia y rentabilidad**

---



# Eficiencia y rentabilidad



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

**L**os bancos españoles son líderes en innovación financiera, con el objetivo último de ser más eficientes en el servicio al cliente. Los clientes demandan una nueva aproximación multicanal, con un creciente protagonismo de los canales digital y móvil en busca de una mayor funcionalidad. Optimizar la relación con el cliente requiere un mayor conocimiento y transparencia, lo que refuerza la confianza mutua entre el cliente y su banco. Todo esto obliga a una elevada inversión por las entidades de crédito, solo posible si son rentables. La rentabilidad de los bancos también es clave para garantizar unas condiciones financieras apropiadas para apoyar el crecimiento económico a medio y largo plazo.

La innovación aplicada a los servicios financieros (fintech) conllevará probablemente cambios en el modelo de banca, en la forma de proporcionar servicios y productos financieros y también en la propia estructura de las entidades. Una verdadera disrupción en el sector que en estos momentos apenas podemos vislumbrar. Y es que frente a la velocidad de vértigo de cambio que anticipan diferentes análisis está la realidad de los números que apunta a que una amplia base de clientes sigue demandando un modelo y aproximación más tradicional. Hace falta más tiempo para que todos realmente asimilemos las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías. Los bancos deben buscar entonces el equilibrio en las preferencias de sus clientes, el verdadero centro de su estrategia. Satisfacer la demanda de hoy y dar la mejor respuesta posible a la creciente digitalización de la sociedad.

El continuo avance tecnológico ayuda a los bancos a ser más eficientes. Machine learning y el big data son buenos ejemplos de ello. El análisis de la información en tiempo real mejora el servicio que se proporciona al cliente. La progresiva automatización del trabajo rutina-

rio aumenta la transparencia, permitiendo también un servicio de mayor calidad. Lo importante de cualquier forma es la relación con el cliente. Y los empleados de los bancos siguen siendo fundamentales bajo un esquema donde prima la relación personal. Pensemos entonces en un formato complementario en el futuro entre las posibilidades que ofrece la innovación y el buen hacer del trabajo. Todo ello servirá para reforzar la relación con el cliente, apoyada en la elevada valoración y confianza hacia su entidad.

El BCE pide a los bancos europeos de forma recurrente que mejoren su rentabilidad sin incurrir en riesgos excesivos. Pero es difícil ser más rentables en un escenario dominado por la elevada competencia actual tanto dentro como de fuera del sector y con tipos de interés oficiales en niveles nulos de forma artificial. Con todo, el esfuerzo realizado por los bancos europeos para ajustar los balances, la propia consolidación del sector y la fortaleza económica están permitiendo la recuperación de la rentabilidad. El reto en el futuro es doble. Por un lado, hay que hacer que esta mejora de la rentabilidad se mantenga; por otro, hay que convertirla en estructural. La eficiencia es clave para conseguirlo. Y

todos, bancos y clientes, se verán beneficiados por este círculo virtuoso que generan entidades cada vez más eficientes y rentables.

El sector bancario español siempre se ha caracterizado por estar altamente tecnificado y destacar por ello en Europa. Con las nuevas tecnologías, quizás, esa tecnificación es ahora más visible para los usuarios. Muchos desarrollos

**TODOS, BANCOS Y CLIENTES, SE VERÁN BENEFICIADOS POR ESTE CÍRCULO VIRTUOSO QUE GENERAN ENTIDADES CADA VEZ MÁS EFICIENTES Y RENTABLES**

tecnológicos están enfocados a la mejora de los servicios al cliente. Otros están orientados a una mayor eficiencia en la operativa interna. Se necesita una elevada inversión para ir adaptándose a la innovación financiera que demandan sus clientes y en un entorno tan competitivo como el financiero. Los bancos españoles tienen claro que invertir en futuro es clave para superar todos estos retos que tiene el sector. Pero también lo es para la propia sociedad si partimos de la importancia de la innovación financiera en su desarrollo. ■