

Tribuna

Busque, compare y decida

José Luis Martínez Campuzano

Portavoz de la Asociación Española de Banca

La transformación digital de la sociedad es imparable. La crisis sanitaria no ha hecho más que acelerar un proceso en el que ya estábamos inmersos. Cada vez son menos los escépticos ante los enormes beneficios que conlleva, entre los que destaca la comunicación, como hemos podido comprobar durante el confinamiento. Pero también son esenciales las posibilidades que ofrece para acceder a todo tipo de bienes y servicios de forma rápida, flexible y transparente. Y especialmente, de forma segura, bajo unas reglas de actuación que todos como usuarios debemos tener interiorizadas.

Es fácil entender por qué aumenta de forma exponencial el número de usuarios digitales. Las empresas son conscientes de ello, lo que explica su interés para abrirse al mundo digital que piden sus clientes. Para los bancos la comunicación digital con sus clientes es una prioridad, sin que ello signifique un menor servicio a través de la oficina física. Simplemente se trata de dar el mejor servicio posible a través del canal que elijan los consumidores. Esa debería ser también la estrategia a seguir por el resto de empresas y sectores.

La combinación de tecnología y transparencia permite que todos podamos comparar entre las diferentes ofertas disponibles e incluso tener en cuenta la experiencia previa de otros consumidores. La experiencia del usuario es la seña de identidad en cualquier proceso de decisión en internet. Y con costes de búsqueda de información muy bajos, lo que permite comparar mejor las diferentes ofertas y refuerza la competencia en beneficio del consumidor. La libertad de elección se ve de esta forma soportada por toda la información disponible, lo que a su vez supone validar la responsabilidad del cliente ante la decisión tomada.

La contratación online del seguro del hogar a la hora de solicitar un préstamo hipotecario es un ejemplo concreto de los beneficios que supone internet. Las familias tienen total libertad para elegir tanto sus características como quién se lo proporciona, ya que las nuevas tecnologías permiten comparar con total transparencia entre diferentes proveedores, facilitando el proceso y permitiendo un ahorro de costes al eliminar intermediarios. La digitalización garantiza que el proceso de contratación del seguro sea eficaz y más eficiente. Como en el resto de la oferta de productos financieros, es recomendable que el cliente compare entre la amplia oferta disponible y elija el seguro con mejores condiciones que mejor se adapte a sus preferencias.

Sentirse seguro al realizar cualquier operación financiera y poder elegir quién la lleve a cabo y cómo, de forma presencial o a través de medios digitales, es poder elegir. Lo fundamental para el cliente financiero es poder controlar sus decisiones y hacerlo con total confianza y seguridad. La adaptación e innovación están en el ADN de los bancos, lo que determina la elevada competencia en que desarrollan su actividad. Están sometidos a reglas estrictas de comportamiento y a una exigente supervisión, centrada tanto en la protección del cliente como en preservar la estabilidad financiera.