

# LA DIGITALIZACIÓN AL RESCATE DEL MUNDO



**J. L. Martínez  
Campuzano**

Portavoz de la Asociación Española de Banca

La pandemia supuso confinamientos, toques de queda, cierre de fronteras y otras muchas medidas excepcionales impuestas por las autoridades para luchar contra el virus. En esos tiempos tan convulsos recurrimos a la ya pujante digitalización para tratar de seguir adelante. Y así le dimos el espaldarazo definitivo para convertirla en una parte fundamental de nuestras vidas si no lo era ya.

Más allá del terrible drama humano y el coste económico que hemos soportado, la pandemia nos ha obligado a aprovechar las oportunidades que nos brinda la digitalización y el uso de Internet en los momentos más difíciles: desde el teletrabajo hasta el acceso a productos y servicios privados y públicos, pasando por el entretenimiento y la comunicación, que ha sido clave durante el aislamiento y lo sigue siendo ahora que comenzamos a recuperar la normalidad.

Para el FMI la digitalización es la principal herramienta para fomentar la inclusión social e impulsar el desarrollo económico, la diversidad y la sostenibilidad en los países menos desarrollados. En el resto de los países no solemos pensar en las ventajas de la digitalización porque ya las tenemos interiorizadas

y nos beneficiamos de ellas en nuestro día a día. Más bien solemos ser conscientes de los actuales límites de la digitalización: una insuficiente conexión y capacitación digital en algunos casos, dos aspectos que las autoridades se han comprometido a mejorar y que Europa quiere resolver. Por esta razón más del 20% de los fondos europeos debe dedicarse a la digitalización de la economía y de la sociedad, sin perder de vista que el objetivo es unir y no separar.

La existencia de una brecha digital es evidente en países como España y va más allá de la edad o de las características socio culturales de las personas. La clave es que cada persona tenga la oportunidad de adaptarse a la digitalización a su propio ritmo, para que sirva de herramienta facilitadora -y no al revés- y mejore su calidad de vida. Es evidente que las personas tienen libertad de elección o pueden verse limitadas en las decisiones por sus diferentes capacidades, sin que esto deba suponer un menoscabo en el acceso a cualquier servicio público y privado. Los bancos españoles lo tienen claro y por ello lideran la transformación digital en Europa al tiempo que mantienen una de las mayores redes de oficinas comerciales

**Los clientes  
deben ser también  
responsables a la  
hora de proteger  
sus datos y finanzas**

que combinan con otros muchos canales con el objetivo último de ofrecer sus servicios a todos los clientes y en cualquier lugar. Su prioridad es reforzar la elevada inclusión financiera, una de las mayores de Europa. Mientras los bancos se adaptan a los deseos y capacidades de sus clientes, estos también deben ser conscientes de las oportunidades y riesgos existentes en la transformación de la sociedad. La ciberseguridad, por ejemplo, es una prioridad para los gobiernos

y las empresas, y también debe serlo para todos y cada uno de nosotros como individuos. Los bancos garantizan la misma seguridad a sus clientes con independencia del canal de comunicación por el que opten. Pero los clientes deben también ser conscientes de su papel a la hora de proteger sus datos personales y financieros.

No debemos olvidar que la digitalización que nos mantiene constantemente conectados y amplía el alcance de nuestro mundo también abre la puerta a nuevas amenazas, que nos acechan por nuestros datos, el tesoro más valioso en la sociedad de la información. Los datos son la llave para acceder a nuestros recursos y pueden también ser utilizados para atacar a los demás.

Avanzar en la capacitación digital de la sociedad nos permitirá sacar el máximo provecho a la revolución digital que estamos viviendo. Solemos tender a pensar que los ciberataques son cosas que les ocurren a otros, pero hoy todos podemos ser víctimas de una ciberestafa. La prudencia y el sentido común son nuestros mejores aliados para luchar contra los ciberdelincuentes.

Los bancos, como otras muchas empresas, están inmersos en un constante proceso de transformación, repleto de desafíos y oportunidades en un mundo muy competitivo, marcado por las cada vez mayores exigencias de los clientes. Y compiten bien, como reflejan los resultados de las encuestas. Casi el 80% de los clientes da una nota de 7 o más a la entidad con la que operan. La nota media es del 7,5 en todos los grupos de edad, según Funcas.

La digitalización fue una tabla de salvación en la pandemia y ya forma parte de nuestro presente y nuestro futuro. Es intrínseca a la innovación, el auténtico motor de transformación de la sociedad y la economía, 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 un coste pequeño si lo comparamos con las ventajas que nos puede brindar en nuestro día a día.