



Los bancos como catalizadores de la innovación



José Luis Martínez Campuzano

La economía digital contribuyó en 2022 un 22,6 % al PIB español, con un crecimiento acumulado de más del 20% en los últimos tres años según Adigital y Boston Consulting Group (BCG). Este dinamismo es un reflejo de los cambios que se observan en la economía y en la sociedad española, donde el uso del canal digital para adquirir productos y acceder a servicios públicos y privados es cada vez más frecuente. Un proceso innovador con el que el sector bancario colabora de forma activa.

La innovación es la respuesta más eficaz a los grandes desafíos de la humanidad porque mejora nuestra calidad de vida. El ejemplo más evidente fue el impulso digital sin precedentes para superar el confinamiento consecuencia de la pandemia. Un esfuerzo colectivo de superación, para poder trabajar y relacionarnos, en un entorno digital que ya forma parte de nuestro presente y nos permite avanzar hacia el futuro.

La economía funcionó durante la pandemia, entre otras razones, gracias a que los bancos españoles se habían anticipado a la transformación digital de la que ahora todos nos podemos beneficiar.

Adaptación e innovación residen en el ADN de los bancos. De acuerdo con el Informe de Deloitte *Digital Banking Maturity*, los bancos españoles lideran el *ranking* mundial de madurez digital en experiencia del cliente. Según nuestros datos el porcentaje de clientes digitales es del 71%, de los que un 90% accede a su banco a través del móvil.

En el informe se evalúa de forma exhaustiva los canales digitales de la banca y se fomenta un debate sobre las tendencias que marcarán el futuro. Ese futuro de una gran parte de las entidades financieras a nivel mundial lo ofrecen hoy en día los bancos españoles, y un ejemplo significativo de esto es la aplicación de pagos Bizum, desarrollada en España y que está sirviendo de ejemplo a nivel internacional.

El FMI aboga por una sociedad más digital, como preludio de un mayor crecimiento económico y de prosperidad que permitan combatir la desigualdad, una idea denominada *la revolución inclusiva*, especialmente en los países emergentes. En los países más avanzados, la digitalización supone una oportunidad de crecer más y mejor, a través de nuevas

oportunidades que se descubren día a día y que permiten mejorar nuestra calidad de vida.

Bancarización y digitalización vienen de la mano. El primero es el uso que hace la sociedad, empresas, familias y las administraciones públicas, de los productos y servicios bancarios. También representa la intensidad e incidencia de la red bancaria, considerando los diferentes canales de comunicación existentes porque los bancos forman parte de todas las decisiones económicas importantes, como la compra de una vivienda para las familias, obtener financiación para las empresas y gestionar servicios financieros, como recibos y domiciliaciones de pagos, o colaborar con la administración en la gestión de impuestos entre otros. También el uso de un sistema de pagos eficiente e integrado en la vida común. En definitiva, una sociedad sin finanzas sostenibles sería una sociedad empobrecida y arcaica.

Velocidad y cambio

Es cierto que la velocidad del cambio al que estamos asistiendo puede generar vértigo. La sociedad actual, cada vez más digital, exige una innovación constante para dar respuesta a nuevos y constantes retos. La inteligencia artificial, el cambio de perfiles de trabajo que se demandarán en el futuro y la necesidad de que nadie se quede al margen de los beneficios que conlleva, son algunos de los ingredientes de esta ecuación. La digitalización no debe excluir a nadie, sea cual sea la situación personal o social, y puesto que los bancos son conscientes de ese hecho, han implementado medidas para solucionar esos problemas, como reforzar la atención personalizada a mayores, o la inclusión financiera en zonas rurales, bajo el firme compromiso de dar el mejor servicio posible a todos y en cualquier lugar.

La ONU fijó el Día Mundial de la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones el 17 de mayo, para promover el buen uso y difundir los enormes beneficios que brindan internet y las tecnologías digitales para las personas. En España lo hemos centrado este año en la Ciudadanía digital, con el fin de extraer lo mejor de la digitalización y que se adapte a nuestras demandas y necesidades. Aunque requiere un esfuerzo inicial de adaptación, se trata un coste muy bajo si lo comparamos con las ventajas y beneficios que ya nos proporciona en el día a día.

Portavoz de la Asociación Española de Banca