
José Luis Martínez Campuzano

Portavoz de la Asociación Española de Banca (AEB)

Digitalización es inclusión



El Fondo Monetario Internacional sostiene que la digitalización es la principal herramienta para fomentar la inclusión social e impulsar el desarrollo económico, la diversidad y la sostenibilidad. La digitalización –como el resto de las innovaciones de las que nos hemos beneficiado como sociedad a lo largo de la historia– nos ha permitido avanzar y mejorar nuestra calidad de vida. Esto lo pudimos comprobar durante la covid, cuando internet fue clave para lograr una cierta normalidad pese a la enfermedad.

Acceder y beneficiarse de la digitalización no es una cuestión de edad. En el sector bancario el 55% de los mayores de 65 años prefiere comunicarse con su entidad a través de canales digitales. Y un 69% reconoce que no había visitado una oficina bancaria durante el último mes, según Metroscopia. Los bancos, además, garantizan el acceso presencial, y con preferencia, a los mayores de 65 años que no quieren o no pueden utilizar los canales telemáticos. Y es que trabajan para que la digitalización no excluya a nadie. Al contrario, se desarrollan programas de capacitación digital para favorecer el acceso a entornos digitales, ya sea para pedir cita médica o para acceder a cualquier producto o servicio. Y para comunicarse.

Los límites de la digitalización se centran en la conexión y en la capacitación digital, aspectos que las autoridades europeas se han comprometido a resolver. Pero no están solos. Por ejemplo, el sector bancario emplea importantes recursos tanto en la educación financiera como en mejorar la formación digital de todo tipo de colectivos. Cada uno a su ritmo, como en el caso de los mayores, para asegurar la consecución del objetivo: unir y no separar. |