

## El Foco

# Desafíos y directrices de la banca española ante la crisis

Está adelantándose a cambios que se hubieran producido después en la forma de trabajar y de relacionarse con el cliente

■ José Luis Cortina *Presidente de Neovantas*

**V**amos camino de terminar un año en el que el mundo entero se paralizó por el Covid-19. Las sucesivas olas están poniendo a prueba la estabilidad de muchas industrias, especialmente la del sector bancario, al ocupar una posición protagonista en la recuperación económica. Durante estos meses, la pandemia ha obligado a estas entidades a replantearse sus estrategias de corto y más largo plazo, para adaptarse al nuevo entorno vía la evolución hacia un modelo que haga que el sector sea más fuerte y rentable. En este contexto, para conocer cuáles serían los pasos más acertados a dar para alcanzar estos objetivos, es preciso entender la situación actual.

En primer lugar, habría que subrayar la situación de bajos tipos de interés. Desde hace años, la política monetaria de la zona euro ha protagonizado una carrera descendente hacia tipos de interés próximos a cero e incluso negativos, medida que implantó Mario Draghi para incentivar la economía europea, haciendo el BCE de esta variable, a día de hoy, un elemento económico estructural. En este sentido, parece que se mantendrán unos tipos próximos a cero por un tiempo dilatado.

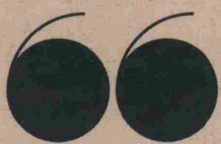
Adicionalmente, la morosidad también preocupa al sector, y es que "la recuperación prevé ser incierta, incompleta y desigual", palabras textuales del vicepresidente del BCE, Luis de Guindos, de hace unos días. Aunque el Banco de España prefiere ser prudente, no descarta que la morosidad alcance un nuevo máximo histórico que oscilaría entre el 11,1% y 15,3%, en comparación con el 13,6% de 2008.

En este contexto, consejeros delegados de grandes bancos españoles, como Gonzalo Gortázar (CaixaBank) o José Sevilla Álvarez (Bankia), están de acuerdo en que, si bien se esperan repuntes próximamente, medidas como los ERTE o los préstamos ICO siguen teniendo un impacto positivo en el control de estos impagos. No obstante, pese a que la tasa de morosidad sea aparentemente estable en estos momentos, entidades como CaixaBank ya han aplicado elevadas provisiones, precisamente para anticiparse a posibles aumentos de la misma.

Por último, se está produciendo un punto de inflexión en el sector financiero, en parte motivado por las presiones europeas, para que las entidades bancarias acerquen posturas. En este sentido, CaixaBank y Bankia han sido las primeras entidades en anunciar que se unirán, lo que provocó una revalorización de las mismas de un 12% y 38%, respectivamente. Esta unión se hará efectiva en



GETTY IMAGES



**Digitalización y sostenibilidad son los movimientos principales de las entidades en esta 'nueva normalidad'**

los primeros meses de 2021 y dará lugar al mayor banco de España, gestionando más de 600.000 millones de euros en activos, lo que supondrá un 25% del total del sector, además de contar con casi 7.000 sucursales y una plantilla de más de 50.000 empleados. Por su parte, Unicaja y Liberbank acaban de acordar su fusión, dando pie a una nueva entidad que acumularía más de 100.000 millones de euros en activos.

Ante este escenario, las estrategias de los bancos se han reorientado para desarrollar una estrecha relación con el cliente, en la que la proximidad digital sea un principio fundamental que permitirá satisfacer, de forma hiperperso-

nalizada, las necesidades de esta nueva normalidad.

En este contexto, se destacan tres movimientos que iremos viendo materializarse en los próximos meses. En primer lugar, la digitalización es ya una estrategia clave y que ha pasado a formar parte del ADN de cualquier entidad. Así, la transformación digital ha elevado el número de transacciones online, hecho que se refleja en que el 60% de las transacciones bancarias realizadas durante el confinamiento fueron por esta vía. Asimismo, desde Bankinter aseguran que la edad ya no es un problema, y es que ya el 30% de sus clientes mayores de 65 años mantienen una relación exclusivamente digital con la entidad.

En segundo lugar, la banca está apostando por convertirse en una banca más sostenible. Así, indicar que Santander fue reconocido en 2019 como el banco más sostenible del mundo, según el Dow Jones Sustainability Index. Igualmente, BBVA lanzó en 2018 el plan *Compromiso 2025*, que lograba movilizar en junio de 2020 ya el 40% de los 100.000 millones de euros acordados para luchar contra el cambio climático. Por su parte, el BCE también ha acordado que, con la entrada del nuevo año 2021, se aceptarán los bonos sostenibles como garantía en las operaciones de liquidez y financiación.

Por último, si hay algo certero es que de una crisis de esta magnitud con tan imprevisible ADN es posible recuperarse con la colaboración de todas las partes. Partiendo de esta premisa, sería aconsejable que las entidades financieras enfocaran sus inversiones hacia aquellos negocios, que fortalezcan y revitalicen la economía de la nueva normalidad, tales como por ejemplo empresas especializadas en el desarrollo de una economía digital, porque, aunque el Covid-19 nos haya asolado de forma inesperada en esta ocasión, estar preparados sea probablemente el mejor *as bajo la manga* que podamos tener.

En definitiva, dado que la incertidumbre se ha convertido en una variable más de la ecuación, el triunfo se halla en escuchar al mercado más que nunca y en explotar al máximo los beneficios de la digitalización. Asimismo, resultará vital echar la vista atrás y comprender en qué punto nos encontramos y de dónde venimos.

Con ello en mente y a pesar de las muchas lecciones que el sector tiene que interiorizar, la banca está siendo capaz de adelantarse a cambios que se hubieran producido en la forma de trabajar y de relacionarse con el cliente más adelante, fortaleciendo así su postura de cara a sus clientes y proponiendo soluciones a necesidades que, prácticamente, el cliente ni se había planteado antes.