

Las cajas de ahorros y la banca minorista en un mundo digitalizado Declaración del *24th World Congress of Savings and Retail Banks* Washington, 24–25 de septiembre de 2015

Tomar la senda digital y mantener el contacto humano

Los miembros del WSBI, que abarcan las cajas de ahorros y la banca minorista de todo el mundo, se reunieron en la capital de EE. UU. con motivo del *24th World Congress of Savings and Retail Banks* (24 Congreso mundial de las cajas de ahorros y la banca minorista) para discutir el asunto «La banca del pequeño comercio en un mundo digitalizado».

Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Como cajas de ahorros y banca minorista de todos los tamaños y las formas, nuestra diversidad es crucial para mantener la estabilidad del sistema financiero. Consideramos que evitar la concentración de recursos financieros y económicos en manos de unos pocos es esencial para garantizar un sistema financiero que sirva al número mayor posible de personas y negocios.
- La financiación de la economía real es la pieza clave de nuestra vocación. Salvaguardamos los depósitos y los invertimos por medio de un crédito efectivo y responsable. La banca minorista atiende las necesidades diversas de los particulares, los hogares, las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores, y las autoridades locales. Es su singularidad. Proporcionamos una amplia gama de productos y servicios que mejoran el bienestar financiero de nuestros clientes.
- Fomentamos las relaciones cercanas e interactivas con los clientes y las comunidades que atendemos. Llegamos a los clientes por medio de un amplio abanico de canales fáciles de utilizar para prestar los servicios que necesitan, tanto si viven en zonas rurales, en el corazón de una gran ciudad como en cualquier otro lugar intermedio. Mantenemos una relación cercana y sinérgica con la comunidad en su conjunto.
- Adoptamos un enfoque de «doble resultado final» en la banca: lograr el equilibrio entre la necesidad de sostenibilidad financiera y beneficios para la sociedad. Promover la inclusión financiera forma parte de nuestra herencia cultural y sigue siendo el eje de nuestra misión hoy en día. Nos involucramos en la educación financiera en las comunidades que atendemos.

¿Cómo afectará la actual oleada mundial de digitalización a estos objetivos y qué oportunidades surgirán? Los miembros del WSBI declararon en Washington:

- La digitalización es universal, afecta todos en todo el mundo y da forma a la vida profesional y personal de cada individuo. La digitalización va mucho más allá de mejorar simplemente los procesos existentes: cambia la forma de hacer las cosas, así como las interacciones con otras personas y los objetos.
- Seguir el ritmo de la velocidad vertiginosa de la digitalización supone un reto para todos los bancos y los reguladores, pero ofrece una oportunidad incomparable para llevar a cabo nuestra misión de forma aún más efectiva.



- La digitalización no es solo aprovechar las oportunidades que proporcionan las nuevas tecnologías. La digitalización brinda más alternativas a las personas y las empresas, y crea nuevos espacios abiertos para la actuación. Ofrece nuevos caminos para que los miembros del WSBI conecten y creen así relaciones más profundas con los clientes. Es un catalizador para la innovación social, que cambiará la forma en que las personas viven y trabajan conjuntamente. Superar los retos y aprovechar las oportunidades de la digitalización no significa solo comprar la última tecnología puntera: está muy vinculado a nuestros recursos humanos y a la forma en que organizamos la generación de valor para la sociedad.
- Gracias a la cercanía con sus clientes y a las profundas raíces que posee en su región, las cajas de ahorros y la banca minorista son testigos de los cambios masivos en curso y participan en ellos: también ellas se ven afectadas por la revolución digital y desempeñarán un papel activo en esta, manteniendo al mismo tiempo su larga tradición de adoptar las nuevas tecnologías e incorporarlas a los productos que ofrecen.
- La digitalización cambia la forma en que los clientes y los bancos se comunican entre ellos. Las sucursales físicas pasarán a ser menos esenciales para procesar las operaciones de los clientes. Pero su importancia aumentará a medida que se conviertan en centros de servicios mejorados para un asesoramiento de alta calidad a los clientes. No pensamos que los bancos minoristas se convertirán en simples «bancos en línea».
- Nuestra labor es perdurar la confianza, que es la piedra angular de nuestra relación de proximidad, en el mundo digitalizado. Continuaremos invirtiendo en dotar a nuestras oficinas de personal con una formación elevada. Pasar cada vez más de una banca de transacciones a las plataformas digitales liberará recursos para fortalecer las relaciones con los clientes existentes. La digitalización nos ofrece la oportunidad de reforzar nuestro profundo compromiso con la proximidad del cliente y nos permite llegar a nuevos clientes, especialmente a aquellos con un acceso insuficiente a los servicios financieros. Para ser socios estables y fiables durante el cambio digital, las cajas de ahorros y la banca minorista deben continuar tratando a sus clientes como personas, no como datos digitales.
- Las cajas de ahorros y la banca minorista están firmemente comprometidas en tratar todos los datos digitales de forma estrictamente confidencial, tanto si les han sido confiados por los clientes como si han sido obtenidos por medio de la extracción de datos. Recalcan la especial responsabilidad de los responsables políticos, los reguladores y los supervisores de todo el mundo para crear y aplicar un marco reglamentario que permita la innovación y la fomento, pero que, simultáneamente, garantice la protección de la seguridad, los datos y los consumidores, factor clave en mantener la confianza en el sistema financiero. No obstante, señalamos una tendencia preocupante entre algunos responsables políticos que adoptan reglamentaciones de tono superficial para los nuevos competidores digitales en los servicios financieros, mientras dejan a las actuales cajas de ahorros y la banca minorista con la carga de una pesada reglamentación.
- Los miembros del WSBI se han comprometido a contribuir al objetivo estratégico del Banco Mundial del *Universal Financial Access* (acceso financiero universal) antes de 2020 y, basándose en sus socios actuales, han avalado el objetivo de llegar a los 1.700 millones de clientes y a los 400 millones de nuevas cuentas de operaciones antes de 2020. Este compromiso ratifica los objetivos y los compromisos de su Declaración de Marrakech de 2012. Entre ellos se incluye que los miembros del WSBI sigan intensificando sus esfuerzos para proporcionar una cuenta para todos: primero, continuando la aplicación de una visión compartida entre los miembros para avanzar con éxito en el acceso financiero y la utilización de servicios financieros; segundo, por medio de innovaciones, con vistas a prestar servicios competitivos y adaptados a los clientes y ampliar más el alcance a aquellos segmentos no bancarizados e infrabancarizados.

- Con el fin de contribuir a estas ambiciones, el WSBI y sus miembros instan a los grupos de interés, los responsables políticos y los reguladores que apoyen el reto de la inclusión financiera mundial. Las políticas deberían estar destinadas a impulsar la innovación y las soluciones tecnológicas, no a obstaculizarlas. También es necesario un marco razonable y proporcional, con el que estimular la diversidad de los servicios financieros.