

La digitalización financiera en la gestión de la crisis sanitaria del coronavirus

Las medidas de confinamiento aprobadas por las autoridades públicas para frenar la transmisión del Covid-19 ponen de relieve el papel que debe jugar la digitalización financiera de la sociedad española en la gestión de esta crisis sanitaria. Aunque con el estado de alarma la banca mantiene abiertas sus oficinas, se recomienda a los clientes operar por Internet o móvil. En este contexto, el salto digital de entidades y de consumidores renueva su importancia en el esfuerzo conjunto por frenar el avance de la epidemia en el país.



Actualmente, el 60,5% de los usuarios de Internet lo son también de la banca electrónica¹. En total, el número de cuentas con

acceso digital en España supera los 74 millones². El crecimiento en el número de usuarios de banca online ha sido significativo en los últimos años, rondando el 20% interanual. Se trata de un esfuerzo importante tanto de oferta como de demanda.



¿Por qué la banca online contribuye positivamente en la crisis sanitaria del Coronavirus? El amplio abanico de actividades y servicios que ofrecen las entidades a través de la banca digital (vía webs o *apps* móviles) ayuda a garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios bancarios durante este período excepcional. Así lo ha remarcado el Banco de España en un comunicado³. Gracias a la banca

¹ Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares 2019. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735576692

² Número de clientes digitales de los principales bancos de España en 2018.

Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/506244/numero-de-clientes-digitales-de-los-principales-bancos-con-presencia-digital-en-espana/>

³ Las oficinas bancarias seguirán abiertas para ofrecer servicio a sus clientes. 15 marzo 2020. https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/NotasInformativas/20/presbe2020_21.pdf



online se puede acceder ininterrumpidamente a la información bancaria. Además, los consumidores pueden continuar pagando recibos, realizando transferencias y/o traspasos e, incluso, gestionar sus tarjetas de pago, valores y fondos inversión. Así, aunque las oficinas bancarias continúen abiertas, todas las entidades están pidiendo a sus clientes que preferiblemente aprovechen el potencial de los canales digitales.



Este papel de la banca digital en una situación de emergencia sanitaria está siendo posible gracias a mejoras en la tecnología bancaria. Tecnologías como la inteligencia artificial, la computación en la nube o el análisis masivo de datos permiten que las relaciones banco-cliente puedan ampliarse en el marco digital más allá de lo que imaginábamos hace unos años. Así, con soluciones virtuales basadas en estas tecnologías (por ejemplo, *chatboxes* o asistentes por voz), se garantiza que los clientes puedan comunicarse con el banco y encontrar soluciones sin salir de casa. Financieramente, también se proclama el “yo me quedo en casa”.