

# Adiós sucursales bancarias

La pandemia de coronavirus acelera el cambio de los bancos físicos hacia los servicios digitales.

OWEN WALKER

El banco suizo Credit Suisse está listo para revisar su oferta de banca digital, ya que utiliza la crisis del coronavirus como un trampolín para acelerar el cambio de las sucursales físicas a los servicios en línea.

El mes pasado, el banco confirmó sus planes de cerrar 25% de sus 146 sucursales nacionales antes de fin de año. Esto generaría un ahorro de 100 millones de francos suizos (108 millones de dólares) al año para 2022, de los cuales una parte se invertirá en digitalización.

La banca en línea registró un crecimiento de 40% en el banco suizo en los últimos dos años, mientras que la banca móvil creció más del doble. El número de visitas a las sucursales disminuye desde hace años. “La crisis del Covid-19 aceleró todavía más estas tendencias”, informó Credit Suisse en un comunicado reciente.

La nueva oferta digital de banco Credit Suisse, que se dará a conocer a finales del mes, combinará “la flexibilidad y los beneficios de costo de un banco digital con la gama de productos y servicios” que ofrece a través de sus sucursales físicas.

No es la única en detectar la oportunidad de acelerar el paso de las sucursales tradicionales a la banca en línea. Los bancos desde hace mucho tiempo hablan de reducir sus sucursales físicas para recortar los costos. Sin embargo, el avance ha sido lento, sobre todo porque a muchos clientes todavía les gustan las sucursales.

Pero como los bancos se vieron obligados a cerrar un gran número de sucursales durante el confinamiento, los clientes se adaptaron a la banca en línea a una tasa que pocos prestamistas esperaban.

Muchos bancos minoristas cerraron alrededor de una cuarta parte de sus sucursales a lo largo del segundo trimestre del año, y un pequeño grupo de ellos realizaron recortes aún más drásticos. Commerzbank de Alemania, por ejemplo, solo tenía abiertas 20% de sus sucursales, mientras que BBVA de España tenía abiertas 30%. La mayoría de las sucursales volvieron a abrir desde entonces, aunque el banco alemán Commerzbank anunció

que 200 de sus 1,000 sucursales permanecerán cerradas definitivamente.

Como resultado de los cierres, los bancos en general experimentaron un aumento en la actividad en línea.

En Bank of America, 47% de las ventas del segundo trimestre se realizaron a través de canales digitales, en comparación con 29% en el mismo periodo durante los últimos dos años.

Los clientes de edad mayor, muchos de los cuales —hasta este año— desconfiaban de la banca móvil, la adoptaron como una alternativa a visitar sucursales y correr el riesgo de contraer el virus.

Una tendencia tecnológica que se aceleró con la pandemia este año es la adopción del procesamiento digital de extremo a extremo, que establece sistemas bancarios para eliminar por completo la interacción en persona.

En una encuesta reciente de bancos que realizó el grupo de investigación Autonomous, se muestra que muchos invirtieron en los sistemas de incorporación y cierre de contratos de sus clientes, especialmente cuando se trata de verificación de identificación digital.

75% de los bancos encuestados dijeron que ahora pueden ofrecer hipotecas o préstamos a pequeñas y medianas empresas sin interactuar personalmente con el cliente.

Solamente 8% dijo que todavía requería que los clientes acudieran a las sucursales para obtener estos productos.

“Es poco probable que los bancos se enfrenten a un mayor experimento de la vida real en el uso forzado de la digitalización que el Covid-19”, dijo Stuart Graham, cofundador de Autonomous.

“A medida que las gerencias de los bancos se sienten en otoño para revisar su planeación multianual, creemos que deberían examinar más detenidamente sus bases de costos. Creemos que finalmente llegó el momento de demostrar la historia de la reducción de costos digitales”, agregó Graham.

Aun así, los gerentes de los bancos que buscan reemplazar las sucursales físicas con aplicaciones móviles tendrán que asegurarse de que los políticos y reguladores no consideren que están actuando dema-



Fecha <b>14.09.2020</b>	Sección <b>Mercados</b>	Página <b>3</b>
----------------------------	----------------------------	--------------------

siado apresuradamente.

Durante el verano, Brian Brooks, director interino de la Oficina del Contralor de la Moneda, un regulador **bancario** federal de Estados Unidos, mencionó que los **bancos** no deberían usar la conmoción causada por el coronavirus para cerrar sucursales en masa.

“Esa idea de ‘seguiremos adelante y dejaremos que las sucursales abandonen nuestras ciudades’... creo que al final de esto la lamentaremos”, dijo.

La pandemia, dijo Brooks, fue un “evento único que... afectó a una parte relativamente pequeña de la sociedad en comparación con

el número de personas que dependen de los servicios financieros y las sucursales”.

**FT**

©The Financial Times Ltd, 2020. Todos los derechos reservados. Este contenido no debe ser copiado, redistribuido o modificado de manera alguna. Milenio Diario es el único responsable por la traducción del contenido y The Financial Times Ltd no acepta responsabilidades por la precisión o calidad de la traducción.

**25%**

de las sucursales de **Credit Suisse** cerrarán en Suiza antes de fin de año



**BANCA EN UN CLIC.** La banca en línea registró un crecimiento de 40% en el banco Credit Suisse.

Foto: Shutterstock