

El futuro de las oficinas bancarias

A medida que avanza la digitalización tanto general de toda la sociedad como financiera, los clientes bancarios realizan con mayor frecuencia transacciones en línea y a través de aplicaciones móviles. La Covid-19 ha acelerado estas tendencias. En España, algunos estudios apuntan a que, cerca de un 60% de los españoles ya emplea habitualmente la banca digital¹.



Esta prevalencia del canal digital sobre el físico está teniendo ya un impacto en las oficinas como canales de servicio bancarios. El salto digital está

propiciando el cierre de una parte de la red de sucursales. Tras superar la primera ola de la pandemia, entidades de todo el mundo están anunciando cierres de oficinas bancarias. En Estados Unidos, U.S. Bank ha anunciado el cierre del 15% de las mismas. En Suecia, uno de los bancos más importantes, Handelsbanken, ha anunciado también que cerrará 180 de sus 380 sucursales. En España, durante el segundo trimestre de 2020, el número de oficinas ha descendido en 225² y, a tenor de los planes de la mayor parte de entidades, serán más a final de año³.



¹ Estudio de banca digital. Mastercard. Noviembre 2020. https://newsroom.mastercard.com/eu/es/press-releases/la-banca-digital-ya-forma-parte-de-la-vida-cotidiana-de-los-espanoles-segun-un-estudio-de-mastercard/#_ftn1

² Número de oficinas operativas y de representación de las entidades de crédito residentes. Banco de España. <https://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/a0447.pdf>

³ La banca cerrará cerca de 4.000 oficinas entre este año y el próximo. Cinco días. 9 septiembre 2020. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/08/companias/1599588614_146916.html



En cualquier caso, los expertos apuntan a que las sucursales seguirán desempeñando aún un papel importante en las estrategias bancarias durante algún tiempo. Lo que sí parece que cambiará es su apariencia y funcionamiento. Por un lado, los bancos están apostando por llevar a sus oficinas tecnologías como la inteligencia artificial o la realidad aumentada. Con ello, se estaría consiguiendo optimizar el rendimiento de las mismas con menos personal del que era necesario hace unos años.



En muchos casos, además, se multiplican las funcionalidades de la oficina. En este sentido, dejan de ser espacios orientados exclusivamente a realizar transacciones financieras. Así, algunas entidades pioneras las están convirtiendo en espacios donde los clientes puedan trabajar, tener reuniones de trabajo, o

incluso, disfrutar de un café.

CaixaBank, por ejemplo, ha apostado por ofrecer ciclos de charlas, de temáticas sociales variadas, en algunas de sus oficinas a las que llama *Store*. En Reino Unido, Virgin Money ha convertido muchas de sus sucursales en espacios para emprendedores.

Esta reconfiguración del concepto de sucursal, hacia un espacio tecnológico que sirva de punto de encuentro entre empresas, emprendedores y clientes, podría aportar un nuevo valor a la infraestructura física.