

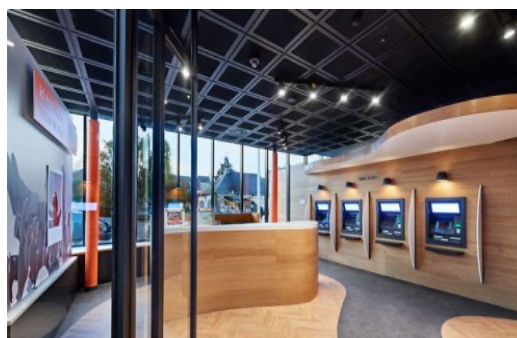
## El valor de la sucursal bancaria en un contexto digital

A medida que los bancos se esfuerzan por digitalizarse los clientes siguen valorando la presencia cercana de las sucursales bancarias. La posibilidad de interactuar con los agentes bancarios y resolver problemas hace que todavía las oficinas sigan teniendo un valor significativo.



Un reciente estudio de Accenture realizado a 49.000 clientes bancarios de todo el mundo ha puesto de manifiesto la relevancia que sigue teniendo actualmente la sucursal bancaria<sup>1</sup>. Los consumidores de todas las generaciones y casi todas las geografías aún valoran la presencia física. Cerca de dos tercios de los encuestados afirma que prefieren (y valoran) tener

una sucursal bancaria próxima a su vivienda habitual. Esta afinidad es una clara evidencia del deseo de los consumidores de tener una interacción personal con sus bancos. Además, cerca del 60% de los encuestados afirma recurrir a su sucursal más cercana para solucionar problemas puntuales y complicados.



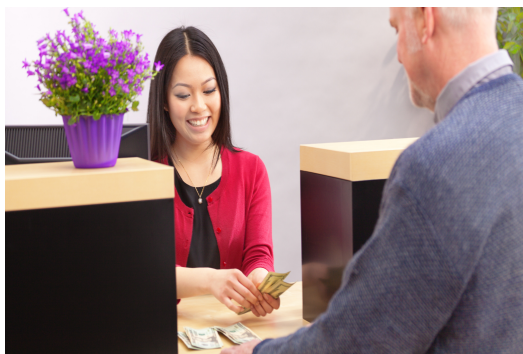
En cualquier caso, el uso de las oficinas por parte de los clientes registra un claro descenso en los últimos años. En España, según los datos posteriores a la pandemia, sólo el 7,7% de los españoles acuden a su sucursal semanalmente o cada 15 días<sup>2</sup>. La frecuencia de acceso ha caído significativamente con la pandemia. En contraposición, el 31,9% de los clientes bancarios

<sup>1</sup> Banking Consumer Study: Reignite human connections. Accenture. 21 de marzo 2023. [https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/consumer-study-banking-reignite-human-connections?c=acn\\_glb\\_bankingconsumerforbes\\_13418319&n=mrl\\_0323](https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/consumer-study-banking-reignite-human-connections?c=acn_glb_bankingconsumerforbes_13418319&n=mrl_0323)

<sup>2</sup> Digitalización financiera tras la pandemia ¿Qué ha cambiado? ODF Funcas. Abril 2022. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/04/20220407-DIGIT-TRAS-LA-PANDEMIA.pdf>

acceden todos o casi todos los días a su banca *online*. Esta cifra llega al 72,7% en la periodicidad semanal.

simple pantalla<sup>3</sup>.



En cierto modo, estos datos pueden ser paradójicos. Ponen de manifiesto que, aunque lo digital sigue siendo importante, los bancos deben aprovechar la experiencia de la sucursal y conectarla con las experiencias que los clientes reciben a través de otros canales digitales. Parece que, en el actual contexto social, la sucursal bancaria y la banca online son complementarios para una parte importante de los clientes. De hecho, incluso buena parte de los jóvenes menores de 24 años (un 68%), también valoran tener cerca una sucursal bancaria.

Como señalan algunos analistas, la oficina es una forma importante de hacer que un banco se perciba como permanente y real y actúa como un recordatorio constante de la marca y la capacidad de tener una relación más allá de una

---

<sup>3</sup> It's 2023. Do Banks Still Need Branches? Forbes. 11 abril 2023. <https://www.forbes.com/sites/michaelabbott/2023/04/11/its-2023-do-banks-still-need-branches/?sh=55d9b7891fbc>