

La experiencia digital de los bancos chinos durante la crisis del Covid-19

La crisis del coronavirus, además de servir para reforzar el canal digital en las relaciones financieras entre el cliente y la entidad bancaria, puede suponer una oportunidad para mejorar la experiencia del cliente en un sentido más amplio. La respuesta de muchos bancos chinos a la pandemia, muestra que el desarrollo de herramientas digitales puede ser especialmente útil en circunstancias tan delicadas.



El caso de China es singular porque allí, con la crisis sanitaria, muchos bancos han ido más allá de sus compromisos financieros para atender las crecientes necesidades médicas de sus clientes durante la epidemia. En este sentido, la tecnología y el canal digital han jugado en favor de las entidades financieras permitiendo que los nexos cliente-banco salgan reforzados después de esta crisis.

Por ejemplo, el Banco de Construcción de China (CCB) se

asoció con el Ministerio de Asuntos Civiles para lanzar una plataforma digital, que se puso en marcha desde el 14 de febrero. La aplicación permitió a las autoridades de cada localidad monitorizar cuántas personas estaban afectadas por el coronavirus y dónde se localizaban. La plataforma también ayuda a los clientes de la entidad a ingresar la información personal básica y los certificados con los que solicitar el regreso al trabajo.



Por su parte, el Banco de Comercio de China (CMB) lanzó una aplicación el 11 de febrero con la que los usuarios podían encontrar información actualizada sobre la evolución de la pandemia, además de recursos para hacer compras on-line, realizar cursos de formación o acceder a contenidos de entretenimiento (vídeos, juegos).

También, Ping An Bank, lanzó el 3 de febrero una nueva funcionalidad en su aplicación, “*Do It At Home*” que permitió a los



usuarios realizar actividades financieras y no financieras (de entretenimiento y servicio público o administrativas) desde casa.

Siempre se ha considerado que las competencias digitales generales de la población se pueden ver particularmente impulsadas cuando los ciudadanos aprenden a manejar aplicaciones financieras *online*. El caso chino durante la crisis del Covid-19 ha sido un ejemplo no sólo de que esa interacción es posible, sino que puede proporcionar beneficios sociales importantes en momentos particularmente delicados.