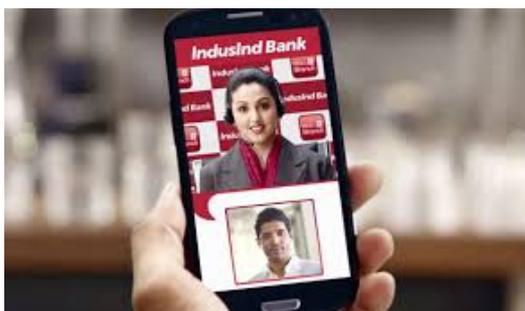


## La banca por vídeo (*video banking*) emerge ante el Covid-19

La posibilidad de mantener el distanciamiento social sin tener que renunciar al elemento humano en las relaciones bancarias convierte a la banca por vídeo en una solución natural a este desafío. Su utilidad se está poniendo de manifiesto durante la actual crisis sanitaria. Además, se prevé que pueda continuar haciéndolo en el contexto social que resulte del Covid-19.



En las situaciones actuales de confinamiento y donde el distanciamiento social es clave para contener la transmisión del virus, la banca por vídeo (*video banking*) ofrece la oportunidad de realizar transacciones bancarias o consultas profesionales a través de una conexión de vídeo remota. Puede realizarse a través de cajeros automáticos inteligentes, en sucursales bancarias habilitadas para la

videoconferencia, desde un ordenador doméstico o desde un móvil con el uso de la app de la entidad bancaria. Así, aunque ya estaba al alza antes de la crisis sanitaria del Coronavirus, un reciente estudio constata que el *video banking* está ganando fuerza durante la pandemia<sup>1</sup>.



Durante la crisis sanitaria esta nueva tecnología ha probado su utilidad especialmente en China donde la tecnología se ha extendido a más de 30 instituciones financieras y está en uso en sucursales grandes y pequeñas. El vídeo ha permitido que durante la pandemia las entidades financieras del país hayan podido seguir ofreciendo una variedad de servicios, desde asesoramiento hipotecario, retiradas de dinero en efectivo o la

<sup>1</sup> Video banking helps to maintain financial services provision during COVID-19. 5 Mayo 2020. [https://www.rbrlondon.com/wp-content/uploads/2020/05/TABT19\\_Press\\_Release\\_050520.pdf](https://www.rbrlondon.com/wp-content/uploads/2020/05/TABT19_Press_Release_050520.pdf)

reemisión de tarjetas de crédito y débito.

Uno de los principales proveedores de soluciones de vídeo-banca, POPi/o, señala que las comunicaciones mediante vídeo se han triplicado desde que comenzó la pandemia. En Estados Unidos, se estima que el volumen de este tipo de vídeo llamadas supera las 25.000 mensuales<sup>2</sup>.



Además de permitir mantener la distancia social, la banca virtual a través de vídeo permite a las entidades financieras mejorar sus niveles de eficiencia sin comprometer la experiencia del cliente. A los usuarios, el *video banking* les posibilita realizar transacciones financieras o contratar productos a distancia teniendo un contacto visual con su gestor personal. A diferencia de la banca online, no hay por tanto que renunciar al elemento humano de la relación banco-cliente.

---

<sup>2</sup> Pandemic pushes customers to give video banking a go. American Banker. 28 abril 2020.  
<https://www.americanbanker.com/news/pandemic-pushes-customers-to-give-video-banking-a-go>