

La adaptación de las oficinas bancarias ante Covid-19

Además de acelerar las estrategias digitales de los bancos y forzar un mayor uso de la banca en línea y móvil, las medidas de distanciamiento social también están dando lugar a que algunos bancos reevalúen la dimensión de sus redes de sucursales bancarias. En esta nota analizamos el caso de Estados Unidos donde el cierre temporal de oficinas por las medidas de confinamiento adoptadas en muchas partes del país está llevando a las entidades a valorar cuál debe ser la dimensión óptima de su red de sucursales físicas en un entorno post Covid-19 en el que las relaciones banco-cliente se prevé que sean más digitales.



Aunque los bancos americanos no han tenido que cerrar todas sus sucursales dada la naturaleza esencial de sus servicios, las operaciones bancarias han

sentido el impacto de la pandemia en la mayoría de los países. La escasez de personal y la seguridad de los empleados, combinada con un menor volumen de clientes, han hecho que durante esta pandemia cerca de una cuarta parte de las sucursales bancarias se hayan cerrado, mientras que las restantes han abierto con horarios más reducidos y con menor personal. En la desescalada el debate en muchas entidades surge en torno a si la reapertura debe ser total.



La digitalización ya provocaba antes de la irrupción de la pandemia un reajuste a escala mundial en el número de sucursales bancarias. En los últimos cinco años, el número de sucursales en Estados Unidos disminuyó en un 7%. El número de sucursales disminuyó en 49 de las 50 grandes ciudades del país¹. Si bien, en la situación actual y en

¹ The Decline of Physical Banks in America - 2020 Study. 10 marzo 2020. <https://smartasset.com/checking-account/decline-of-physical-banks-in-america-2020>

un entorno donde se estima que una mayor parte de la población sea capaz de llevar a cabo sus transacciones a través de la web o de su teléfono, el cierre de sucursales se puede intensificar notablemente.



Actualmente algunas entidades de Estados Unidos ya están cerrando sucursales con carácter permanente. En el mes de abril se cerraron definitivamente 157 sucursales en el país mientras que solo se abrieron 17². Estados como Wisconsin y Pensilvania han sido en los que más sucursales se han cerrado, mientras que ningún estado o territorio experimentó más de una apertura neta. Además, algunas consultoras están asesorando a bancos de tamaño medio para evaluar el impacto de cerrar definitivamente algunas de sus sucursales.

En Europa todavía no se ha observado un cierre definitivo de sucursales, si bien esta tendencia

puede hacerse efectiva en la medida en la que los europeos continúen usando la banca online con la misma frecuencia con la que lo están haciendo durante la crisis sanitaria. Algunos banqueros ya han advertido que el modelo de la banca cambiará, aludiendo a posibles reajustes³. Además, en la medida en la que a raíz de la pandemia se produzcan fusiones bancarias nacionales o transfronterizas también podría conducir a una reducción de la capacidad instalada del sector bancario.

² Shuttered for COVID-19, some US banks consider closing branches for good. S&P Global Market Intelligence. 12 mayo. <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/latest-news-headlines/shuttered-for-covid-19-some-us-banks-consider-closing-branches-for-good-58537195>.

³ Botín asegura que tras la pandemia cambiará el modelo de la banca. Cinco Días. 27 abril 2020. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/04/25/companias/1587769626_092888.html