

# especial

# banca digital

La introducción de las últimas tecnologías en los servicios financieros plantea grandes retos, como evitar la exclusión de mayores y habitantes de áreas rurales, pero también genera nuevas oportunidades, como la atención a los usuarios en el metaverso, la inversión en criptomonedas o el desarrollo de ideas de negocio innovadoras en el mundo 'fintech'



Los bancos se esfuerzan por compaginar su transición digital con la atención a los mayores y las zonas rurales  
página 2

Las criptomonedas despiertan el interés de los inversores a pesar de su incipiente desarrollo normativo  
página 4

Algunas entidades empiezan a explorar las oportunidades del metaverso, el próximo desafío para el sector  
página 6

Miles de 'start up' tratan de imitar los pasos de Bizum y aprovechar la actual eclosión del ecosistema 'fintech'  
página 8

# Incluir la tecnología sin excluir a los mayores

La pandemia ha incrementado el uso de servicios financieros telemáticos, acrecentando el riesgo de dejar atrás a la población menos digitalizada

## JAIME VICIOSO

**J**usto al iniciarse el año, casi todos los medios españoles se hicieron eco de una noticia que, sin ser de rabiosa actualidad, consiguió captar la atención de la gente. Carlos San Juan, un valenciano de 78 años, hizo una petición a través de la plataforma *Change.org* para que las principales entidades bancarias nacionales reforzaran su atención presencial, de tal modo que las personas mayores como él no quedaran en riesgo de exclusión con el auge de los servicios digitales. El objetivo era alcanzar las 150.000 firmas y algo más de un mes después ya contaba con el apoyo de más de 600.000 personas.

“Tengo casi 80 años y me entristece mucho ver que los bancos se hayan olvidado de las personas mayores como yo. Ahora casi todo es por Internet... y no todos nos entendemos

con las máquinas. No nos merecemos esta exclusión y duele mucho sentirse como un idiota al pedir ayuda por no saber realizar trámites digitales”, rezaba la petición de San Juan.

Desde entonces, el problema de la exclusión financiera se ha convertido en una de las principales preocupaciones de las entidades. Más aún, tras verse obligadas a introducir nuevos servicios telemáticos a raíz de la crisis sanitaria.

La vulnerabilidad de los clientes sénior es incluso mayor si se tiene en cuenta que, como refleja el informe *Transición digital y transformación del negocio bancario en España impulsado por la Covid-19* de KPMG, entre 2020 y 2021 se cerraron en España unas 3.000 sucursales. A esto hay que sumarle que operaciones como los pa-

gos se han trasladado masivamente al canal *online*, bien sean los que se realizan entre particulares o los relacionados con impuestos y contribuciones.

Otras operaciones más comprometidas, como la concesión de hipotecas, se siguen realizando de forma presencial. Pero, como indica Mario Moratalla, consultor experto en comunicación financiera de Atrevia, el trasvase de las peticiones de efectivo a los pagos *online* es “uno de los factores que más influye en la exclusión financiera de las personas mayores”. No en vano, el Banco de España estima que hasta 1,3 millones de ciudadanos pueden encontrarse en una situación de riesgo de exclusión ante estas circunstancias.

“La transición y la brecha digital han crecido al mismo ritmo en estos años. Por un lado ha sido muy positiva, evidentemente, pero también hay que tener en cuenta que ha sido una transición muy desigual a nivel generacional”, señala José María Palomares, subdirector de Desarrollo de Negocio, Marketing y Comunicación de Mutualidad de Abogacía, quien reconoce que también en las aseguradoras, otra de las patas del sector fi-

ción Española de Banca (AEB), firmaran en febrero un decálogo de buenas prácticas. El objetivo: acelerar los avances hacia una economía inclusiva y no dejar a ningún colectivo desatendido.

En este documento, las tres organizaciones y sus asociados se comprometen a extender los horarios de atención presencial, debiendo abarcar como mínimo de 9:00 a 14:00 horas para los servicios de caja. También acuerdan apostar por la formación específica del personal de oficinas, dar un trato preferente a los clientes sénior tanto presencial como telefónicamente, mejorar la accesibilidad a los canales digitales y realizar acciones de educación financiera para capacitar digitalmente a los mayores.

**PRIMER PASO.** Algunas voces críticas consideran que este documento es insuficiente por tener carácter voluntario. No opina así Alberto Aza, portavoz de CECA, quien afirma que “se trata de un código de autorregulación que las entidades bancarias se obligan a cumplir y que va a ser monitorizado periódicamente por el Ministerio de Economía y el Banco de España para evaluar su eficacia”.

## Según señala un estudio elaborado por KPMG, durante los dos últimos años se han cerrado en España cerca de 3.000 sucursales bancarias

nanciero, han tenido que tomar medidas ante esta problemática.

Esto ha provocado que las tres principales asociaciones financieras de España, la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC) y la Asocia-

Para Moratalla, se trata de un primer paso muy positivo, pero no definitivo. “No es descartable que una regulación pudiera mandatar a los bancos a mantener ciertos servicios para evitar la exclusión financiera si se comprueba que las medidas voluntarias no han surtido el

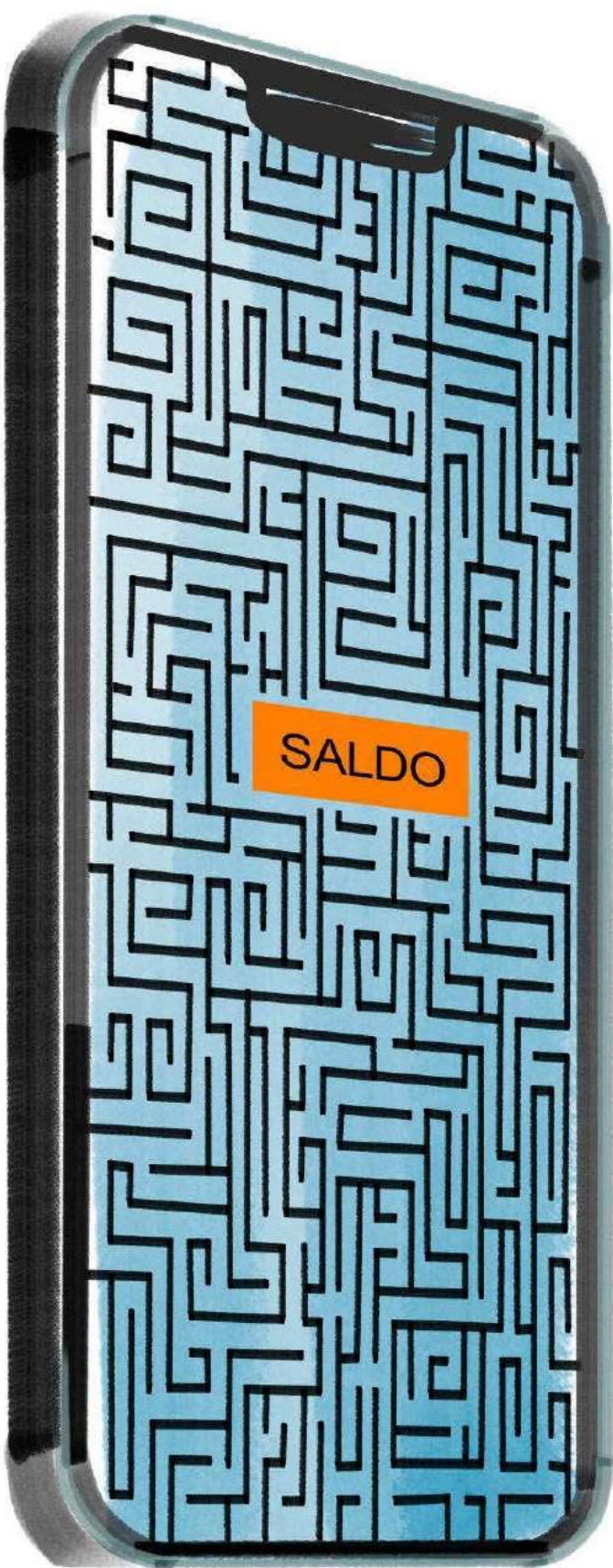
efecto deseado”. Por ejemplo, añade, “el punto ocho del decálogo indica que se ofrecerán a los clientes nociones básicas de educación financiera, digital y de prevención de fraudes por el canal que resulte más adecuado, pero está por ver que esto pueda llevarse de forma efectiva a la práctica”.

Esta es una de las razones por las que las grandes entidades financieras se han situado en el punto de mira de la opinión pública, pero no es la única. Hay que tener en cuenta que, como también apunta Moratalla, los bancos “intentan combinar por un lado la rentabilidad de sus actividades y, por otro, la prestación de un servicio universal. Y la migración a servicios telemáticos tiene un impacto directo en esta rentabilidad, por lo que están interesados en que se produzca”.

Es por eso que dos de las principales entidades bancarias españolas, Santander y CaixaBank, han querido reforzar su compromiso en la lucha contra la exclusión financiera e ir un paso más allá de lo acordado en el decálogo de buenas prácticas firmado por las patronales del sector.

Desde la entidad presidida por Ana Botín reconocen estar realizando una fuerte apuesta por implementar sus servicios digitales, pero su objetivo es no dejar a nadie atrás en esta transición. Por eso, aunque el banco ya ha aplicado algunas de las medidas que aparecen en el decálogo, como la ampliación del horario para la atención presencial, su principal meta es que los clientes sénior se adapten con mayor facilidad a los canales digitales.

Así ha surgido la iniciativa *Pioner@s*, cuyo objetivo es ofrecer a es-



te segmento de la población iguales servicios que al resto de clientes a través de los mismos canales. Consciente de que el *smartphone* es el dispositivo que más puede facilitar el acceso a Internet de los mayores, uno de los principales esfuerzos del Banco Santander es el destinado a conseguir que su aplicación móvil permita gestionar todo tipo de productos y servicios de la forma más sencilla posible.

**OMNISCANALIDAD.** Por su parte, CaixaBank cuenta con la red más amplia de cajeros y sucursales de toda España. Al cierre de 2021 mantenía un total

La vulnerabilidad financiera es aún más acuciante en las zonas rurales, donde la edad media de los cada vez menos habitantes es mucho mayor. Además, los municipios pequeños han sido los más afectados por los cierres de sucursales que se han producido en los dos últimos años.

“Si queremos tratar de dar la vuelta a un éxodo rural que lleva años acelerándose no hay duda de que proporcionar el acceso a los servicios financieros en igualdad de condiciones es uno de los puntos esenciales”, reflexiona Moratalla. De hecho, las entidades financieras ya han empezado a tomar medidas

## Las oficinas móviles han empezado a prestar servicios financieros a casi medio millón de vecinos de más de 600 municipios de la España rural

de 5.317 oficinas abiertas, 1.107 más que en diciembre de 2020, en una tendencia diametralmente opuesta a la del resto del sector financiero.

Aunque esta infraestructura facilita la atención presencial de las personas mayores, la entidad también sigue desarrollando sus servicios telemáticos. La apuesta por la atención omnicanal es clara por parte de CaixaBank, consciente de que los hábitos de consumo de la gente son variados y cambiantes.

“El 85% de nuestros clientes treintañeros utilizan la banca *online*, pero este porcentaje es solo del 25% entre las personas mayores de 70 años”, apuntan desde la entidad. “Y el nivel de complejidad de esta gestión diferenciada aumenta porque, además, estos segmentos no son estáticos sino que varían en el tiempo, lo que exige una adaptación continua”, añaden.

que permitan el acceso a los servicios básicos financieros también en la España rural.

“Las oficinas móviles dan servicio a casi medio millón de personas en más de 600 municipios, mientras que los agentes financieros rurales atienden personalmente a los clientes de manera itinerante”, explica Aza. Más recientemente, algunas entidades han empezado a desplegar soluciones aún más innovadoras, “como el *cashback* y el *cash-in-shop*, que permiten la retirada o el depósito de efectivo en un establecimiento comercial”, añade.

Más allá del código de conducta ya mencionado, CECA, AEB y UNACC han elaborado un Observatorio para la Inclusión Financiera. Este instrumento ofrecerá información detallada sobre los servicios prestados en las zonas más aisladas, así como herramientas que faciliten y amplíen el acceso a los mismos.