

# LOS BANCOS Y LA PANDEMIA

Lic. Esteban H. Carraro



Parecería que la pandemia es la responsable de la nueva forma que tienen los Bancos de atender a sus clientes.

Ahora para poder ser atendidos personalmente en una sucursal bancaria hay que sacar turnos por la web y rogar que el sistema te de uno para las próximas 72 hs. Si tienes algo urgente y te presentas de manera espontánea en una sucursal bancaria te vas a encontrar en la puerta con un señor vestido de color marrón que ahora ocupa una función casi tan importante como la del gerente mismo. El guardia de seguridad es el encargado de controlar que el turno sea verdadero (increíblemente hasta se falsifican turnos), que las personas que están en la puerta esperando ingresar respeten el distanciamiento social, contener afectivamente a los que dicen haber sacado turno pero que el sistema no se los envió por mail, tenerle paciencia a los irrespetuosos de siempre que descargan su ira sobre él cuando en realidad solo cumple con su trabajo, explicarles a los viejitos (y no tan viejitos) como hacer para sacar el turno, enseñar como se opera con los cajeros automáticos, como generar las claves y una sin fin de tareas que solo ellos pueden hacer.

Una vez que se logra acceder al recinto bancario te das cuenta que el turno es solo para ingresar ya que después hay que sacar un nuevo turno para que te llame un asesor comercial. Eh aquí algo que muchos todavía no saben, **el 80% de los trámites bancarios ahora son digitales**. Que quiere decir esto? Que cuando estés cara a cara con tu oficial de cuentas seguramente para poder realizar tu trámite él mismo te preste su teléfono para que llames al 0800 o bien su computadora para que ingreses a tu home banking y te explique cómo realizarlo.

Por que pasa esto? Por culpa de la pandemia?, no. Pasa porque hay algo invisible o imperceptible que cada vez esta más presente en nuestras vidas y nos condiciona en casi todo lo que hacemos .... la tecnología.

En el sistema financiero, por el desarrollo tecnológico, aparecieron una serie de factores que hacen cada vez más inviable la actividad bancaria tradicional o como la conocíamos pre pandemia. Por ejemplo las cajas de los bancos tienen razón de seguir existiendo? Hoy los cajeros automáticos son cada vez más avanzados y un mismo cajero que recibe depósitos, los recicla y expende los mismos billetes que recibe. La aparición de las Fintech, plataformas tecnológicas que no tienen que lidiar con la pesada estructura de los bancos, hoy pueden dar préstamos, servicios transaccionales de cobranza o pagos mediante códigos QR. Los brokers y traders, que antes solo llegaban a las empresas y grandes inversores, hoy mediante una aplicación móvil están disponibles para cualquier inversor minorista.

Entonces podemos deducir que la pandemia poco tiene que ver con la nueva forma que tienen los bancos de relacionarse con sus clientes, en realidad fue la excusa perfecta para que el shock del cambio generado por la

revolución tecnológica sea menos doloroso.

En el medio queda un segmento de clientes no amigados con la tecnología que espera que alguien le de un servicio cara a cara.

