

BANCA DE AUTOSERVICIO Y CONSUMIDORES SENIOR

EL RETO DEL ENVEJECIMIENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

WHITE PAPER

THE # NEXTGENBANK



AURIGA
the banking e-evolution

 www.aurigaspaspa.com



Cuando pensamos en las tendencias demográficas que están afectando a los servicios y operaciones bancarias, solemos poner el énfasis en los millennials o nativos digitales. En cambio, no se tiene en cuenta algo mucho más relevante: la población media de la mayoría de los países occidentales está envejeciendo a grandes pasos. En España, por ejemplo, uno de cada cuatro habitantes en 2033 tendrá más de 65 años¹ y casi 47.000 personas habrán cumplido 100 o más años. Además, cada vez son más los mayores de 65 años que viven solos.

El envejecimiento puede traer consigo la aparición de enfermedades crónicas y problemas de vista o audición que afecten a la toma de decisiones, la memoria y la destreza. Los cajeros - al igual que los servicios bancarios en general - deberán adaptarse a los clientes mayores conforme estos vayan cambiando física y mentalmente. Las personas mayores pueden tener, por ejemplo, problemas para recordar su contraseña o dificultades con la velocidad a la que se muestran las instrucciones de la pantalla y cómo se ejecutan estas. Asimismo, la artritis puede afectar a la destreza para insertar o retirar la tarjeta.

Para mejorar la accesibilidad de los cajeros, los bancos tienen la opción de modificar su hardware, el software o ambos. Cambiar el hardware físico no resulta sencillo debido al gran número y dispersión geográfica de los mismos. Por ello, estos podrían hacerse más accesibles rediseñándolos y actualizándolos con un software ATM basado en la nube que permita ejecutar nuevas operaciones y funciones de forma remota. Las sucursales siguen siendo un punto de contacto clave con las personas mayores. La transformación digital de los cajeros y las terminales de autoservicio -con interfaces y procesos más sencillos e intuitivos- supone una ventaja que los bancos deberán aprovechar para llegar a todas las generaciones de clientes. Para adaptarse a sus necesidades específicas, se puede presentar al cliente una lista de funciones dirigidas de uso habitual en vez de abrumarle con una pantalla llena de diferentes opciones que no sean relevantes.

Con el software pueden crearse también sistemas de autenticación mejorados, algo de vital importancia si se tienen en cuenta las dificultades que pueden tener algunas personas para recordar sus contraseñas o distinguir los mensajes reales de su banco de eventuales comunicaciones fraudulentas. En el software también pueden incluirse instrucciones orales para las personas con discapacidades visuales.

1. Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE).

La clave aquí es ser consciente de que el canal ATM no debería estar diseñado de forma estandarizada para un consumidor medio. Lo ideal sería ofrecer un servicio personalizado que tenga en cuenta las necesidades y circunstancias específicas del usuario. Mediante la integración de los dispositivos móviles en los cajeros, los clientes de mayor edad con dificultad para seguir una interfaz visual pueden escuchar las instrucciones directamente desde su móvil, y también utilizar el móvil para solucionar los problemas que pueden tener para recordar su contraseña.

La reestructuración de las sucursales bancarias podría ser una buena oportunidad para desarrollar servicios más adaptados a los clientes de mayor edad. Las viejas líneas de mostradores se están sustituyendo por un núcleo digital de equipos inteligentes de autoservicio destinados a retirar y depositar efectivo o llevar a cabo otras funciones, alrededor del cual se instalan puntos abiertos de atención para efectuar consultas formales o informales a los empleados de la sucursal. Estos nuevos diseños convierten también la sucursal en un espacio ideal para los clientes mayores, que valoran contar con suficiente tiempo y espacio para tratar sus asuntos financieros.

El uso de soluciones de gestión de sucursales permite al personal guiar a las personas mayores en el uso de los equipos de autoservicio, ayudándose de tablets para acceder a los datos del cliente y gestionar las consultas personalizadas cara a cara. Existe incluso la posibilidad de mantener una videoconferencia desde una sala específica de la sucursal y que un amigo, familiar o asesor profesional del cliente mayor pueda también participar.

La tecnología es, sin duda, una gran ayuda, ya que la Inteligencia Artificial, por ejemplo, permite a los bancos personalizar y mejorar la experiencia del cliente, ofreciéndole recomendaciones en tiempo real. La IA ayudará también a los consumidores de mayor edad, ya que podrán llevar a cabo transacciones bancarias de forma rápida y fácil en línea. Se trata, sin duda, de pasar de un servicio que hasta ahora ha sido masivo a otro individualizado, en base al comportamiento, las preferencias y los requisitos exclusivos de cada cliente.

La forma revolucionaria de gestionar y actualizar esos sistemas es que sea parte de un enfoque omnicanal centrado en el cliente del que puedan beneficiarse tanto los clientes mayores como los más jóvenes.

WHITE PAPER

THE # NEXTGENBANK



Auriga Iberia, S.L.
Calle Villalar 7, Bajo Izquierda,
28001 Madrid - Spain
www.aurigaspa.com
madrid@aurigaspa.com