

"BancaMayores", la apuesta por una banca digital humanizada que integra a los mayores

Branddocs lanza una solución tecnológica para que los bancos ofrezcan videoasistencia a sus seniors y les ayuden a completar sus transacciones digitales por videollamada

El éxito de la campaña "Soy Mayor, No Idiota", que reclama a los bancos una mejor atención presencial a los mayores, ha evidenciado los problemas de accesibilidad que tiene la tercera edad con la banca digital. La patronal y los grandes bancos españoles se han comprometido a ampliar el horario en ventanilla o priorizar a los mayores en las sucursales, entre otras medidas, con el fin de garantizar el servicio de calidad que demandan. Sin embargo, estas entidades apenas han consensuado soluciones que incluyan eficazmente a los mayores en los servicios digitales, lo que les discrimina de las ventajas y oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Para mejorar la accesibilidad de los mayores a la banca digital, la empresa tecnológica Branddocs ha lanzado un servicio social que hace de los bancos un lugar más amable para todos. BancaMayores es una plataforma digital con la que el banco conecta a sus clientes sénior con gestores reales por medio de videollamadas muy sencillas, inteligentes y multifuncionales. Las herramientas incorporadas de videoasistencia y realidad aumentada permiten compartir documentos, firmar contratos electrónicamente o realizar otras acciones en segundo plano dentro de la propia videollamada. Así, los mayores pueden completar cualquier tipo de transacción bancaria digital sin perder la ayuda de una persona que le acompaña de principio a fin, cara a cara y en directo, como si estuvieran presencialmente en una oficina.

Atención real en la distancia y seguridad sin contraseñas

El funcionamiento de BancaMayores es muy sencillo y está adaptado al uso de un mayor no digital, quien solo necesitaría disponer de un smartphone con cámara y micrófono incorporados. Para acceder a las sesiones con el gestor, el cliente puede llamar a su banco y solicitar un SMS con un enlace de acceso seguro, por el que la videollamada se activa automáticamente. Además, el gestor puede ayudar al cliente a descargarse la app de BancaMayores, con la que puede «centralizar» todas las videollamadas entrantes y salientes sin pedir las por teléfono una a una. Con un diseño gráfico muy intuitivo y claro para los mayores, la app también les permite consultar su saldo actual y su cartilla virtual, cuyos datos se actualizan automáticamente.

Tanto las sesiones como los accesos a la app están asegurados por los protocolos de videoidentificación y la tecnología de biometría que contiene el servicio. Antes de emprender la transacción, el gestor realiza un breve proceso de videoidentificación en la misma videollamada para verificar la identidad del cliente y comprobar que es el titular legítimo de la cuenta que dice disponer. Si el cliente opta por usar la app, éste puede acceder a las videollamadas y realizar las transacciones sin tener que identificarse para cada una de ellas. La biometría facial, de voz y de huella dactilar que registre en la videoidentificación inicial de alta le permitirá después desbloquear la app y autenticar los

trámites en pocos segundos, sin necesidad de recordar códigos identificativos ni contraseñas.

Incluir a los mayores en la revolución digital

Gracias a BancaMayores, Branddocs quiere fomentar una banca digital más humanista e inclusiva para los mayores, los menos digitales y las localidades rurales o más envejecidas. Se trata de una solución de human banking por la que los bancos pueden compatibilizar sus procesos de transformación digital con la humanización que necesitan los clientes más vulnerables. Aprovechando la popularización de la videollamada tras la pandemia, muchos bancos ya han integrado esta innovadora línea de negocio para “poner cara” a sus servicios digitales y llegar a más clientes, independientemente de su ubicación o nivel digital. Sin embargo, el human banking apenas se ofrece entre los grandes bancos españoles, y tampoco se ha incluido en el protocolo de medidas que la patronal firmó el pasado 21 de febrero para mejorar la atención a los mayores.

“Tenemos que ayudar a los mayores a descubrir las ventajas de la banca digital para que quieran participar en ella”, comenta Christoph Sauerwein, CEO de Branddocs, quien opina que solo se puede lograr con una adaptación real de las apps al uso y la lógica de los mayores, junto a una estrategia progresiva de alfabetización digital, como la que permite BancaMayores.

El directivo cree que la exclusión financiera de los mayores pervivirá y empeorará si se limita a los mayores a los servicios presenciales. Por mucho que estos mejoren, los servicios digitales ofrecen una funcionalidad siempre más rápida, eficiente y cómoda que la banca tradicional. “Mientras unos disfrutan de un servicio ininterrumpido, en cualquier lugar y a tan solo un par de clics con sus apps, otros pierden el tiempo y el dinero en desplazamientos y colas, ciñéndose a horarios rígidos y al transporte de un sinfín de papeles”, señala Sauerwein.

Datos de contacto:

Branddocs
655174313

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Finanzas](#) [Sociedad](#) [E-Commerce](#) [Solidaridad y cooperación](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>