



CONSUMO CUIDADO



MILDRED RAMO
Colaboradora externa.

Cajeros automáticos ¿en peligro de **extinción?**

Su papel como autómatas de los servicios bancarios cobra relevancia en la educación financiera a medida que empiezan a incluir productos más allá de la dispensa de efectivo





Hay un agente de la cultura bancaria que, sin hablar, la ha propagado entre los mexicanos, con intensidad, a partir de la década de los 80. En las escuelas, las empresas, los centros comerciales y concurridas esquinas, los cajeros automáticos son señal y embajada de la bancarización en el país.

De acuerdo con el estudio "Global ATM Market 2011-2015", de TechNavio (investigadora de mercados), los cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés) en el mundo crecerán en esos años un promedio de 6.7%; más en Rusia y Asia, a un ritmo más lento en América Latina.

Salvador Hernández, Socio de Estrategia y Operaciones de Deloitte México, coincidió con la apreciación de esa tendencia de TechNavio.

En este país, dijo Hernández, la red de cajeros está en expansión en menor grado que en otras naciones con menor nivel de desarrollo del sistema bancario. Una de las razones es que en México el uso de las tarjetas en el punto de pago (TPV) va en aumento.

"A medida que el tarjetahabiente se acostumbra a pagar con su plástico hace menos uso de la red de cajeros; el tarjetahabiente está acostumbrándose al pago directo", explicó el directivo de Deloitte.

Banco de México (Banxico) ya había previsto esta tendencia en su reporte de abril del año en curso: señaló que los bancos registran un menor ingreso por comisiones en cajeros automáticos, debido, en parte, al descen-

so y control de esas comisiones, y por otro lado, a que las operaciones por cajero no muestran mayores crecimientos.

En los dos últimos años, las ganancias de los bancos comerciales por retiros en cajeros automáticos pasaron de 4,321 millones de pesos a 2,361 millones de pesos (menos de la mitad).

El ajuste de las comisiones por usar los cajeros automáticos ha promovido que el usuario emplee con más acierto su tarjeta de débito y tienda a elegir las máquinas de su banco emisor para los retiros. De tal forma, Banco de México midió que los retiros de tarjeta de débito en los cajeros redujeron sus costos 18.1% y el aumento de su uso fue de apenas 1.6%.

El pago directo, la irrupción de la banca electrónica y ahora la móvil, van quitándole trabajo a los cajeros automáticos. ¿Será que están en peligro de extinción?

La sana convivencia

Para Agustín Guzmán, director general de NCR México (fabricante de ATMs en el mundo), comentó que si bien las nuevas formas de interacción y pago con la banca van alineándose entre las preferencias de los usuarios bancarios, "la verdad es que 60% de los pagos en México siguen haciéndose en efectivo y en ese sentido los cajeros tienen un papel protagónico. Así como los che-

ques o la banca por teléfono no desplazaron al efectivo ni a los cajeros, de la misma forma los nuevos sistemas de interacción bancaria serán complementarios".

Más que de un desplazamiento puede hablarse de una redistribución de funciones, añadió Ricardo Delfín, Socio de Auditoría Especialista en el sector financiero de KPMG.

"Estamos viendo cómo la banca reposiciona sus cajeros automáticos. Busca lugares más concurridos, de afluencia, para colocarlos en beneficio de grupos más nutridos y también donde haya mayor seguridad y vigilancia. Eso es una cuestión geográfica.

"Pero también hay un posicionamiento interesante: hoy los

bancos ponen en la primera fila a los ATMs para operaciones más rutinarias, antes que a un cajero (humano).

Esto para optimar su infraestructura, para apuntalar el uso de medios alternos de penetración bancaria. Buscan educar al usuario para que acuda menos a las sucursales y más a los medios alternos, como internet y los cajeros automáticos. Es ahí donde fungen como un medio de bancarización", detalló Delfín.

Desde su concepción, los cajeros automáticos se idearon como formas de extensión de los servi-



36,448

cajeros automáticos se registraron en México al cierre de 2011.

Fuente: Banxico.



• cios bancarios, recuerda, a su vez, Agustín Guzmán, de NCR —compañía estadounidense, pionera en la creación de cajeros automáticos—. “La banca pensó en los cajeros automáticos para ampliar sus horarios de servicio; luego fueron añadiéndose funciones”, señaló.

El futuro

El cajero automático ha evolucionado en los últimos años no sólo como un medio para expender efectivo, sino como un multicanal para otros servicios bancarios como depósitos y transferencias; también como un vehículo de ventas de tiempo aire, o colectas de donativos.

“Creemos que seguirá en funciones para muchas otras cosas, sin embargo, toda esta evolución de multicanal y funcionalidad llegan en la edad madura del cajero, que verá en la banca electrónica y la móvil a competidores mucho más avanzados”,

describió Salvador Hernández, de Deloitte México.

Esto se acentuará en los próximos años. Agustín Guzmán, de NCR, observó que las generaciones nacidas a partir de 1994 ya viven en un ambiente social digitalizado, que seguramente les permitirá favorecer los esquemas de pago electrónico y las operaciones a distancia.

Pero mientras ese tiempo llega, los cajeros viven una transición que, a decir de Guzmán, implicará que este tipo de terminales bancarias acentúen su oferta de servicios complementarios, como dar cambio en monedas metálicas, recibir cheques en línea u ofrecer otros productos financieros, como los seguros.

Para Ricardo Delfín, de KPMG, en los próximos años, los ATM tendrán otras vocaciones. Habrá una evolución para que, por ejemplo, reciban depósitos en efectivo y en monedas; el reto es lograr una penetración bancaria y una educación finan-

ciera para disminuir el uso de efectivo en la población”.

En cuanto al mobiliario de los cajeros, el director del mayor fabricante de cajeros a escala internacional (NCR) señala que pueden esperarse dispensadores más seguros, más resistentes, más esbeltos y que consuman menos energía eléctrica.

La tecnología para que los cajeros automáticos ofrezcan servicios financieros adicionales ya existe, es cuestión de que los bancos y la legislación local permita otros usos. Los especialistas consultados señalan que sería útil y plausible que estos dispensadores ofrezcan seguros de vida de bajo costo, que permitan transferencias entre cuentas bancarias, créditos de nómina y personales o disponer de créditos para consumo de importes bajos.

Los ATMs llegaron para quedarse y formar parte de la infraestructura bancaria esencial. Como embajadores de una cultura bancaria, promueven la sustitución de efectivo por el uso de las tarjetas monedero y de débito, además de educar en temas de seguridad y uso de la banca en su papel de kiosco expendedor de la educación financiera. ☞



El ajuste de las comisiones por usar los cajeros automáticos ha promovido que el usuario tienda a elegir las máquinas de su banco emisor para los retiros