

TRANSFORMACIÓN

BANCA APUESTA A TECNOLOGÍA,
CAJEROS Y CORRESPONSALESJEANETTE LEYVA
jleyva@elfinanciero.com.mxJASSIEL VALDELAMAR
jvaldelamar@elfinanciero.com.mx

El proceso de transformación de la banca avanza a paso veloz, y ahora le está apostando más a sus canales digitales y a los corresponsales que a las sucursales.

Además, la tendencia es que éstas últimas sean centros de atención a clientes y de asesoría de productos.

Por ello la apertura de nuevas sucursales es mínima. De acuerdo con datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en los últimos cinco años el número de sucursales bancarias aumentó en 211, que equivale a una en promedio cada nueve días. Cinco años antes su incremento fue de una diaria.

Los principales bancos que integran el llamado G-7 formado por BBVA Bancomer, Citibanamex, Banorte, Scotiabank, Santander, HSBC e Inbursa, registraron una disminución de 47 sucursales en total entre 2013 y 2018.

819%

CRECIÓ EN 5 AÑOS EL NÚMERO DE CONTRATOS PARA HACER TRANSACCIONES POR TELÉFONO CELULAR

46.7

MILLONES DE USUARIOS DE BANCA POR INTERNET SE REPORTARON AL CIERRE DE DICIEMBRE PASADO.

El banco que cerró más oficinas en dicho periodo fue Azteca, con 311, lo cual, reconoció Alejandro Valenzuela, director general de la institución, fue parte de los cambios que efectuó al apostar a sus aplicaciones bancarias y el uso de la banca en línea.

“Llegué en enero de 2015 y la organización estaba pasando por un momento en donde la cartera vencida estaba muy problemada y tuvimos que hacer un ajuste, había mucha sucursales que no estaban funcionando bien y fue mi obligación tener que cerrarlas”, apuntó.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

La apuesta de los bancos no sólo va por el uso de nuevas tecnologías o aplicaciones en celulares, también por nuevos

cajeros automáticos, que ahora cuentan con opciones que hacen posible que ya no se tenga que acudir a una sucursal, explicó Eduardo Osuna, director general de BBVA Bancomer, banco que cuenta con la red más grande de sucursales y cajeros, y de clientes que usan sus aplicaciones en el celular.

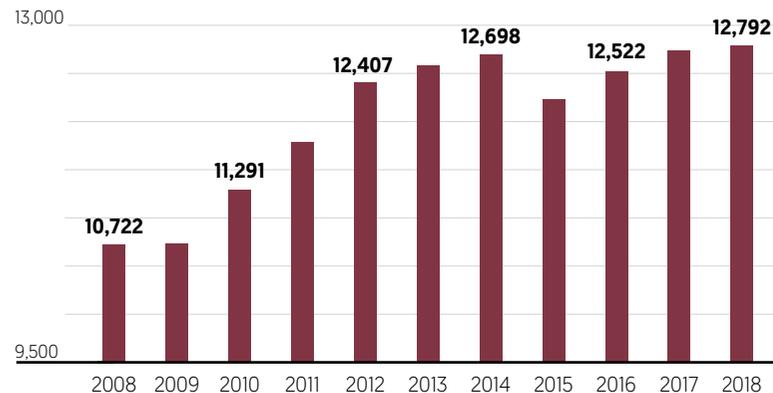
La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 reveló que el número de adultos que tienen contratado el servicio de banca móvil se incrementó casi seis veces con respecto al 2012, pasando de 1.4 millones a 8.4 millones. En el sector rural se contabilizaron un millón de usuarios con banca móvil respecto a los casi 200 mil reportados en 2012.

Para Ernesto Torres Cantú, director general de Citibanamex, las sucursales

Se estancan

La cantidad de sucursales bancarias se estancó en los últimos años.

■ Número de unidades al cierre de cada año



Fuente: CNBV

son “una red viva y constantemente vemos si hay que cerrar o mover alguna. Afirmó que las sucursales terminarán evolucionando y dejarán de ser sólo para realizar transacciones”.

Sin embargo, indicó que para que continúe este proceso de transformación se debe combatir el uso del efectivo, ya que de lo contrario las oficinas tendrán que continuar dando esos servicios.

Marcos Ramírez, director general del Grupo Financiero Banorte, indicó que son varias alternativas para acercarse a los clientes como corresponsales, banca en línea y aplicaciones en celulares.

“No vamos a crecer en sucursales, pero vamos a reacomodar todo y en donde si vamos a crecer muy fuerte es en banca por Internet, en call center y

hacer mejores ATMs (cajeros automáticos)”, dijo.

Felipe Carvallo, analista de Moody's, destacó que los bancos han cambiado su tipo de inversiones en los últimos años, pues antes sus anuncios de inversiones se referían a incrementar el número de sucursales, pero ahora están enfocados en la digitalización.

“Ahora están invirtiendo mucho en tomar el paso siguiente, que es una digitalización de los servicios, que la gente ya no use las sucursales”, indicó.

Marcos Martínez Gavica, presidente de la Asociación de Bancos de México (ABM), consideró que la tecnología suplantará a las oficinas, pues los smartphones son el mecanismo más utilizado por los usuarios del sistema.