

**REFORMA****EL NORTE****MURAL**

## Rezaga a bancos omitir su digitalización

### De impacto

La transformación de las sucursales bancarias y la expansión de los servicios digitales podrían tener implicaciones crediticias divergentes para los bancos.

#### IMPLICACIONES EN CALIFICACIONES (Para las Instituciones bancarias)

FACTOR	IMPACTO EN BANCOS
Reducciones de costos y eficiencias	Positiva
Liquidez	Potencialmente Negativa
Dependencia de la tecnología	Mixta
Franquicia	Mixta

Fuente: Fitch Ratings.

*Bancos que no han realizado suficientes inversiones para digitalizar servicios podrían quedarse rezagados en el sector, dijo Fitch Ratings.*

[Charlene Domínguez](#)

Los bancos que no han realizado suficientes inversiones en tecnología de autoservicio y digitalización podrían quedarse rezagados para competir en el sector, dijo Fitch Ratings.

Carecer de tecnología de servicio y mejoras para adaptar sus sucursales a esquemas más automatizados puede agravar un ciclo de ganancias más débiles, disminuir la participación de mercado y

desgastar a los clientes, dijo en un reporte sobre cómo el coronavirus ha acelerado la banca digital en Estados Unidos, donde están algunas matrices de bancos que también operan en México.

"Hasta la fecha, los bancos comunitarios y regionales han podido competir con rivales más grandes comprando aplicaciones y sistemas bancarios subcontratados; sin embargo, estos productos podrían quedarse atrás de los rivales más grandes en velocidad, funcionalidad y conveniencia", anticipó Fitch.

Algunos bancos están optando por optimizar las redes a través de la expansión de sucursales como JPMorgan, Bank of America y Fifth Third, con nuevas sucursales diseñadas para limitar el contacto personal, que ofrecen ventanillas, carriles para vehículos y más quioscos, lo que podría ayudar a mitigar el riesgo de pérdida de clientes y depósitos.

"A medida que los bancos recortan sucursales, la reducción moderada de los depósitos sigue siendo un riesgo dada la pérdida de conveniencia de una red de sucursales más grande", comentó.

En algunos bancos, las estrategias incluyen la expansión de las sucursales en un momento de mayor consolidación y cambio a los servicios digitales.

Con ello, algunas sucursales físicas seguirán siendo necesarias para transacciones grandes o complejas, fines de marketing, formas de distribución, gestión de relaciones, entre otras funciones.

La calificadora dijo que las instituciones que pueden proporcionar servicios de sucursal, móviles o en línea sin inconvenientes para los clientes deberían beneficiarse a corto o mediano plazo del cambio en el comportamiento del cliente impulsado por la pandemia.

Los bancos más grandes con más recursos deben posicionarse para capitalizar estas tendencias debido a sus mayores niveles de inversiones en tecnología, con un uso cada vez mayor de canales en línea que validan sus inversiones a largo plazo en plataformas digitales.

Los cierres de sucursales u optimizaciones que conduzcan a reducciones de costos y mayores eficiencias serían positivos para el crédito bancario, pero los depósitos y la pérdida de clientes pueden ocurrir más fácilmente con la banca impulsada por la tecnología, lo que sería negativo, expuso Fitch.

En el sector bancario del País, destacan las mejoras tecnológicas de las filiales extranjeras como BBVA México, Santander y Cotizaban.