

El reto de la banca móvil

Es un hecho que los bancos cada año han caminado en la reducción de sus sucursales, quizás moviendo algunas de zonas, pero al final si se ven los datos, el número de sucursales ha ido a la baja; la apuesta a lo digital y a las alianzas con corresponsales bancarios es parte del enfoque que tienen.

Desde el año pasado tres de cada cinco bancos reconoció contar con banca móvil y que en el diseño de ésta hay posibles limitantes de acceso a tecnologías en su población usuaria y con ello, el acceso a la banca siga siendo para los mismos de siempre.

Y es que aunque una gran parte de la población tiene teléfonos inteligentes, el 62 por ciento tiene celulares de gama baja con poco acceso a Internet; hay una baja alfabetización, lo que se convierte en barreras importantes para que hagan uso de este servicio de banca móvil. El caso de CoDi y también DiMo que está en marcha con los principales bancos y el banco central para dar más opciones de pagos, vía la apertura al final de una cuenta en el móvil, podrían quedarse en buenas intenciones, si no hay un trabajo en conjunto entre autoridades, fisco y comunicación eficiente de las ventajas de usar esos servicios.

Ante la aceleración de la oferta de servicios financieros digitales, los bancos parecen ir un paso atrás en ciertos segmentos, si bien abrir una cuenta puede ser cada vez más fácil desde un celular, los nuevos competidores que ya están llegando han logrado conectar de mejor manera, ya que han cambiado la forma en cómo comunican, paso en el que aún no logran encontrar el camino.

Las expectativas y sobre todo las necesidades de los clientes son diferentes y ya no se trata solo de abrir cuentas en 3 o 15 minutos, sino evitar torturar a los clientes a que vayan a su sucursal de origen a resolver el problema, sucursal que como decía al principio en una de esas ya no está, habrá que esperar quien lo hace mejor.

Y en el otro lado de la moneda, muy buen trabajo está realizando todo el equipo de Altor Casa de Bolsa que recién arrancó operaciones, ya que el reporte de la agencia calificadora PCR Verum le asignó la calificación corporativa de largo plazo de BBB/M con perspectiva Estable y de corto plazo de 3/M, lo que habla del buen manejo que han hecho todos en la ins-

MONEDA EN EL AIRE

Jeanette Leyva Reus

✉ @LeyvaReus



titución financiera. La calificadora ha destacado la apropiada estrategia de los accionistas y funcionarios que le ha permitido mantener buenos indicadores de fortaleza patrimonial, esto dado el nivel moderado de operaciones mantenido durante su breve historial operativo, ya que ha sido importante la aplicación que han hecho sobre el fondeo y la liquidez, que han podido acompañar de una adecuada gestión de su exposición a riesgos mediante su política conservadora de inversión sobre su posición propia.

Lo interesante y que hay que seguir de cerca, es que apenas están iniciando, y a decir de la calificadora tienen todo para dar la competencia, ya que hay una amplia trayectoria de su equipo directivo en el sector. La casa de bolsa inicio sus operaciones en septiembre de 2021 por lo que, a la fecha cuenta con un breve historial operativo y en donde el *core business* de Altor fueron las operaciones de su área de servicios fiduciarios ofreciendo una atención personalizada, tan sólo en los últimos 20 meses el patrimonio fideicomitido por la institución asciende a mil 555 millones de pesos. Un buen arranque, que todo indica seguirán dando pasos fuertes.

Y una monedita a seguir es Banorte quien sumó las tiendas de autoservicio Kiosko, pero lo importante es que se podrá adquirir ahí una tarjeta de débito, y por lo pronto suma con ello a 61 municipios con presencia en 6 estados: Colima, Jalisco, Nayarit, Sinaloa, Michoacán y Baja California Sur, a esto añada a los 19 mil corresponsales que tiene, la competencia contra Spin de Oxxo está en marcha. Por lo pronto, la moneda está en el aire.