



**La transformación
del ATM**

Una nueva forma de agregar valor a la Banca

Aunque el ATM recién cumple 56 años es un canal de atención al cliente bancario que llegó para quedarse y evolucionar con el sistema financiero global; desde que el primer cajero se instaló en Reino Unido en junio de 1967 hasta hoy, su desarrollo lo ha llevado de constituirse como el rey absoluto de los pagos físicos, la opción ideal para la inclusión financiera y entregar servicios a bajo costo, eficientes, oportunos e ilimitados en la gama de opciones de la banca para no limitarse al retiro de efectivo. Como todo estos equipos o herramientas se reinventan para volverse un canal estratégico para la eficiencia y oferta de los Bancos.



Se calcula que el efectivo es **utilizado aún en 36% de las transacciones** y está presente en casi todas las intenciones de bancarización de la economía. Y más aún, los cajeros automáticos son aliados de las entidades bancarias, les facilita reducción de costos y le añaden valor los servicios que ofrecen apalancados en últimas tecnologías como Contactless (NFC), biometría, videoconferencia, transacciones desde el móvil, marketing e inteligencia artificial.

Según el **Banco Mundial**, y pese a una mínima caída entre 2021 y 2022, la cantidad de ATM's creció exponencialmente; por cada 100 mil adultos, en el mundo desde 2015, se ha pasado de 16 a casi 40 por persona, según la más reciente estimación. A detalle, el más reciente informe de Datos Insight (antes RBR), "Global ATM Market & Forecasts to 2026", cita que A finales de 2020 había 50 mil 92 cajeros automáticos en México, lo que supone un aumento del 1% con respecto a 2019, y se prevé que esta base instalada

crezca a una tasa media anual del 3%, alcanzando un total de 69 mil 200 cajeros automáticos a finales de 2026.

El estudio argumenta que las previsiones anteriores, para México, se deben a la alta proporción de población urbana, y que los bancos, en particular, alentados por el Gobierno, continuarán con sus iniciativas para mejorar los niveles bancarización en el país. En otro caso, el de Perú, el mismo documento señala que la base instalada peruana creció menos del 1% en 2020, alcanzando casi 9 mil 200 instalaciones. Lo que implica un promedio de 279 cajeros automáticos por millón de habitantes, muy por debajo del promedio regional de América Latina.

Y se espera que la base instalada peruana experimente un crecimiento modesto entre 2021 y 2026, aumentando alrededor de 9 mil 350 cajeros automáticos. Como se prevé que el número de sucursales bancarias siga disminuyendo, esto implica una proporción de 213 cajeros automáticos por cada 100 sucursales bancarias y 284 cajeros automáticos por millón de personas, sobre la base de la población actual, a finales de 2026.

En Colombia las transacciones en tiempo crecen hasta 245% anual, pasando de 18 millones entre enero a septiembre de 2022 alrededor de 62 millones de transacciones en el mismo periodo de 2023. Datos del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) **apuntan que los pagos digitales presentan un crecimiento del 12.7%**, equivalente al 60% del PIB mundial digitalizado.

Lo anterior puede deberse a varios factores, como el cierre de oficinas y el crecimiento del homebanking o las aplicaciones de la banca móvil, como medio preferido de consultas para los clientes, además de reflejar la existencia de una alta concentración de cajeros automáticos en pocos lugares físicos, sin cubrir eficiente y suficientemente toda la población que requiere utilizarlos.

Y esto último puede afectar a los clientes y a sus necesidades transaccionales y sus billeteras. Es que hay que tener en cuenta que en cada región y ciudad existen distintas entidades bancarias, a las cuales no todos tienen acceso, ya sea por elección o ubicación. Los clientes de determinado banco prefieren usar la red de su propio banco, porque utilizar cajeros automáticos de otras instituciones puede resultar en cargos adicionales, lo que puede afectar al presupuesto de cada persona.



AGRUPACION DE ATM´s en Una Red Única de valor

La evolución y propuesta vira hacia la agrupación de cajeros automáticos, los bancos muestran interés y confianza para que un tercero experto, un proveedor, se ocupe de proporcionar software y servicios end-to-end de gestión Multivendor de ATM. Las oportunidades que ofrece el modelo se basan en que cada banco pueda decidir integrar su propia red con la de otros, para hacer una única y más grande red de valor.

Esta red única de valor que genera la agrupación de cajeros automáticos se ofrece de manera equilibrada para todos los clientes de cada banco integrante y a su vez se logra eficiencia operativa al eliminar redundancia de costos, permitiendo replantear por completo la lógica de la red, eliminar terminales duplicados y optimizar dónde y cómo se reemplazan, seleccionando mejores ubicaciones -como plazas comerciales o centros de transporte público como Aeropuertos o estaciones de transporte terrestre- para garantizar que la cobertura atienda las necesidades sociales

de acceso al efectivo.

Entre los beneficios de este modelo se destaca la ampliación de cobertura, optimización de la red y garantía de una mayor seguridad para atender las necesidades y condiciones actuales ante la disminución del uso de dinero. Otro aspecto atractivo es que permite a los bancos una revisión a fondo de sus flotas, abriendo la puerta a una arquitectura e infraestructura de próxima generación y convirtiéndolos en mucho más que máquinas expendedoras de efectivo.

De esta manera, los bancos pueden garantizar el acceso facilitado por el autoservicio. La estrategia también facilita la actualización del software y el hardware para satisfacer las necesidades y condiciones modernas. Además, los cajeros automáticos son objeto de ataques físicos y cibernéticos y, cuanto más actualizado el sistema, menos oportunidades tendrán los cibercriminales de encontrar ocasiones de ataque.

Todo esto ayuda a acercarse a las cambiantes necesidades y hábitos sociales: por ejemplo, con dispositivos dentro de centros comerciales o estaciones de transporte, y aeropuertos, facilitando mediante estos terminales, un servicio de video banca que funcione 24/7, en un lugar accesible para el usuario y en el horario que mejor le convenga.

Además, la integración del estándar abierto permite incorporar muchos más servicios adicionales a la infraestructura bancaria. La compra de entradas para conciertos o eventos, a través de terceros, es una de las más habituales. Realizar conversión dinámica de divisas: si bien no es la función más habitual, la tecnología existente hoy día permite que la entidad bancaria ofrezca a sus usuarios internacionales esta posibilidad.

En definitiva, la implantación del modelo de agrupación de cajeros crea un nuevo nivel de optimización y eficiencia en la infraestructura de la red. En cuanto al usuario, la agrupación garantiza el acceso a una red más amplia y cercana. Los bancos que no se adapten a todo lo que sus cajeros y dispositivos de autoservicio pueden hacer sin duda se quedarán atrás.

Y no se trata solo de actualizar las viejas máquinas para conseguir que realicen nuevas funciones; sino también, entre otras cosas, de ofrecer accesibilidad completa para discapacitados, como lo demandan las nuevas leyes e iniciativas de inclusión. En México, bajo los avances de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) 2020-2024 y lo que trabaje cada administración federal.



Auriga Iberia, Av. de Bruselas, 15, 28108
Alcobendas, Madrid, España
pamplona@aurigaspa.com

Auriga Latin America, S.de R.L.de C.V. Córdoba 83
Colonia Roma, 06700, Ciudad de México, México
mexicocity@aurigaspa.com