

A JUNIO DEL 2015, EN EL PAÍS HABÍA 44,429 CAJEROS AUTOMÁTICOS

Cajeros automáticos: largas filas, altas comisiones...

Por cada 10,000 adultos hay, en promedio, 4.9 ATM; en Chile la relación es a 5.7 ATM

Edgar Juárez
EL ECONOMISTA

LA IMAGEN es clásica en un día de quincena y más si es viernes: los cajeros automáticos presentan largas filas de usuarios que quieren disponer de efectivo para cubrir sus gastos. Desesperados, algunos quizá ya han pensado en buscar otro que no esté tan saturado — aunque no sea de su banco —, y extraer de ahí su dinero; la comisión que ello les representaría los detiene.

El más reciente Reporte de Inclusión Financiera de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) revela que en México, a junio del 2015, había 44,429 cajeros automáticos, de los cuales 98% eran de los bancos y el restante de otros intermediarios financieros. La mayoría de los también llamados ATM (Automated Teller Machine) eran propiedad de las más grandes instituciones bancarias que operan en el país: BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank, que también tienen el grueso de los clientes.

Aunque esta cifra representa crecimientos promedio anual de 4.7% del 2010 al 2015, “aún hay mucho por hacer para ampliar la infraestructura de este canal a lo largo del país”, según lo expresado por la propia CNBV.

No es para menos: por cada 10,000 adultos en México, hay en promedio apenas 4.9 cajeros automáticos. Aunque en este indicador estamos por encima de El Salvador, que tiene 3.3; Guatemala, 3.6; Colombia, 4.1, y Venezuela, 4.4. Estamos por debajo de Brasil, con 12.9; Costa Rica, 7.7; Panamá, 6.1; Argentina, 5.9; Chile, 5.7, y Perú, 5.5.

El número de cajeros por cada 10,000 habitantes muestra una considerable variación entre estados de la República. Mientras en Quintana Roo son 12.33, en la Ciudad de México, 9.71, y en Nuevo León, 9.68; en Chiapas la proporción es de 2; en Oaxaca, de 2.5, y en Guerrero, de 2.7.

Y no sólo esto. De acuerdo con el mismo reporte de la CNBV, a junio del 2015 había aún 1,079 municipios del país sin ningún cajero automático. La mayoría eran localidades rurales.

Jorge Sánchez Tello, economista de la Fundación de Estudios Fi-



“El crecimiento de las Terminales Punto de Venta ha permitido ser un buen complemento, porque cada vez se pueden pagar más servicios con las tarjetas sin necesidad de cargar efectivo”.

Jorge Sánchez Tello,
economista de la Fundef.

nancieros (Fundef), destaca el crecimiento que ha habido en materia de cajeros automáticos en el país en los últimos años; sin embargo, coincide en que aún falta camino por recorrer.

“Todavía falta que este segmento vaya creciendo para abarcar a la mayor cantidad de personas, pero ha tenido buen crecimiento. Además, es importante recordar que el crecimiento de las terminales punto de venta ha permitido ser un buen complemento, porque cada vez se pueden pagar más servicios con las tarjetas bancarias sin necesidad de cargar efectivo”, explica.

Agustina Sánchez, especialista en finanzas de la Universidad La Salle, considera que también hace falta una mayor cultura del uso de los cajeros automáticos por parte de la población para aprovecharlos al máximo, pero expresa que al mismo tiempo los dispositivos deberían ser más amigables con el usuario.

Por ejemplo, dice, sería bueno que hubiera ejecutivos del banco apoyando en su operación; que hubiera denominaciones de billetes

más accesibles (hasta de 20 pesos), y que para cada transacción por cliente no se tuviera que reiniciar el proceso, pues eso retrasa y genera que las filas sean mayores.

“Los cajeros deberían tener sistemas más amigables. Llega el momento en que queremos hacer retiro y consultar nuestro saldo. Primero consultas el saldo y te saca del sistema, y precisamente la gente que está esperando se cuestiona por qué se tarda tanto”, puntualiza.

Agrega: “También es importante que empresas que manejen su nómina en una institución financiera tuvieran en su empresa el cajero para que los trabajadores pudieran tener acceso”.

IR A OTRO, PERO...

Salirse de la fila del cajero del banco del que se es cliente para ir a otro que esté vacío aunque no se sea cliente sería una opción; no obstante, el costo que ello implica es, en muchas ocasiones, lo que detiene la intención.

De acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), el consultar el saldo en un cajero automático de un banco ajeno al emisor de la tarjeta puede costar hasta 12 pesos, mientras que si se retira efectivo, el costo puede elevarse hasta 40 pesos. Los cobros varían dependiendo del banco y del lugar en que esté instalado el ATM.

“La comisión puede variar dependiendo de la ubicación y el giro comercial en donde se encuentran

40

PESOS

es la comisión que llegan a cobrar los cajeros ajenos al emisor de la tarjeta por retiro de efectivo.

80%

DE LAS TRANSACCIONES

en el país se realiza en efectivo.

Desde el 2010 no se cobra comisión por consulta ni retiro en el ATM de la institución de la que se es cliente. FOTO ARCHIVO EE

te autorización. Asimismo, el sistema de cajeros está fragmentado porque los cuentahabientes usan principalmente cajeros de su propio banco, ya que resulta muy caro retirar efectivo en un cajero que no es propiedad de su banco”, exponía la Cofece en su reporte.

En este sentido, su recomendación ese año fue que se garantizara a los usuarios el acceso a la infraestructura de cajeros automáticos en condiciones no discriminatorias, para lo cual se debería promover un esquema tarifario que reduzca el diferencial de cobros a los usuarios entre cajeros de diferentes bancos.

Los especialistas, tanto de la Fundef como de La Salle, coinciden en que esta problemática sigue, por lo que los bancos podrían hacer un esfuerzo para reducir las comisiones que cobran a los no clientes, por retiro de efectivo en cajeros automáticos.

El argumento que tradicionalmente ha hecho la banca para justificar el cobro de comisiones por el uso es el costo que les implica inmovilizar y trasladar el efectivo, además de las telecomunicaciones, controles, mantenimiento y nuevas tecnologías.

YA HAY ALGUNOS ESFUERZOS

Algunos bancos ya han comenzado a realizar algunos esfuerzos para que la población tenga más opciones de retirar efectivo en cajeros automáticos, sin hacer filas tan largas ni pagar altas comisiones.

Ejemplo de ello son los convenios que se han firmado entre instituciones como Scotiabank, BanBajío, Inbursa y Afirme. El objetivo de las alianzas es que los clientes de estas entidades puedan utilizar cajeros automáticos de cualquiera de los bancos, sin pagar comisiones.

Instituciones de las más grandes también llevan a cabo hoy día un proceso de renovación y ampliación de sus ATM, lo que mitigaría el elevado flujo de clientes, principalmente en días de pago.

Dentro de los esfuerzos también podrían entrar las figuras de corresponsales bancarios. Sin embargo, aquí, salvo en instituciones como las grandes cadenas comerciales, no se puede hacer retiro de efectivo. En la mayoría sólo se aceptan pagos de servicios.

POR MENOS USO DE EFECTIVO

En una entrevista reciente, el presidente de la Asociación de Bancos de México, Luis Robles Miaja, destacaba la necesidad de eliminar el uso del efectivo en el país, debido al alto costo que representa para la economía.

No obstante, en la actualidad, de acuerdo con cifras oficiales, alrededor de 80% de las transacciones en México se realizan en efectivo, mientras que 85% de la población bancarizada en el país usa el cajero automático como principal canal de acceso, según el estudio reciente de Brújula Digital de Banamex.