

# EL FUTURO DE LOS ATMs



# EL FUTURO DE LOS ATMs

## Más allá de la 'extinción' del efectivo

Por muchos años hemos escuchado tendencias que indicaban que el efectivo iba a desaparecer y con él, los dispositivos de dispensación y captación del mismo. Al revisar los datos, la capilaridad de nuevos métodos y medios de pago que se adhieren a la digitalización del dinero han tenido un importante crecimiento en el mercado y, sobre todo, en los últimos años donde la población tuvo que volcarse al uso de estos nuevos medios.

En gran parte del territorio latinoamericano aún predomina el efectivo, y también en Europa donde el efectivo, como medio de intercambio de valor, sigue teniendo sus ventajas ya que proporciona libertad, autonomía, privacidad y bajo costo. Banco Central Europeo (2022) **"El papel del efectivo"**.

A pesar de esto, en los países en los que el apoyo del gobierno y los entes reguladores ha permitido el uso de aplicaciones que faciliten la transferencia de pagos inmediata ha resultado muy útil, sin embargo, el efectivo aún tiene relevancia en la preferencia de uso y la seguirá teniendo de acuerdo a los incentivos que plantee cada país para desplazar su uso por aplicaciones que faciliten el intercambio monetario. Un ejemplo claro es la defensa del efectivo por parte de Austria ante las regulaciones que la Unión Europea ha intentado consolidar en los últimos años, dándole prioridad a los medios de intercambio digital.

| Año  | País                   | Tarjetas de Crédito | Tarjetas de Débito | Efectivo |
|------|------------------------|---------------------|--------------------|----------|
| 2021 | Colombia <sup>1</sup>  | 5%                  | 6,10%              | 78,50%   |
| 2021 | México <sup>2</sup>    | 3,40%               | 12,30%             | 78,70%   |
| 2021 | Panamá <sup>3</sup>    | 21%*                |                    | 70%      |
| 2021 | Ecuador <sup>4</sup>   | 4%                  | 31,30%             | 36,50%   |
| 2021 | Perú <sup>5</sup>      | 17%                 | 27%                | 44%      |
| 2021 | Chile <sup>6</sup>     | 23%                 | 33%                | 31%      |
| 2021 | Argentina <sup>7</sup> | 24%                 | 24%                | 34%      |

<sup>1</sup>Banco de la República de Colombia (2022) "Efectivo y pagos electrónicos en tiempos de pandemia" (<https://www.banrep.gov.co/es/blog/efectivo-pagos-electronicos-tiempos-pandemia>)

<sup>2</sup>Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (2021) "Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)" (<https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>)

<sup>3</sup>Martés Financiero (2022) "Los pagos digitales ganan terreno en Panamá" (<https://www.martesfinanciero.com/tendencias/los-pagos-digitales-ganan-terreno-en-panama/>)

<sup>4</sup>Minsait Payments (2022) "Tendencias en medios de pago" (<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-dinero-efectivo-pago-compras/>)

<sup>5</sup>Ipsos Perú (2020) "¿Cómo pagan los peruanos? Medios de pago utilizados en pandemia" ([https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2021-02/medios\\_de\\_pago\\_v2.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2021-02/medios_de_pago_v2.pdf))

<sup>6</sup>Minsait Payments (2022) "Tendencias en medios de pago" (<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-dinero-efectivo-pago-compras/>)

<sup>7</sup>Minsait Payments (2022) "Tendencias en medios de pago" (<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-dinero-efectivo-pago-compras/>)

<sup>8</sup>Minsait Payments (2022) "Tendencias en medios de pago" (<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-dinero-efectivo-pago-compras/>)

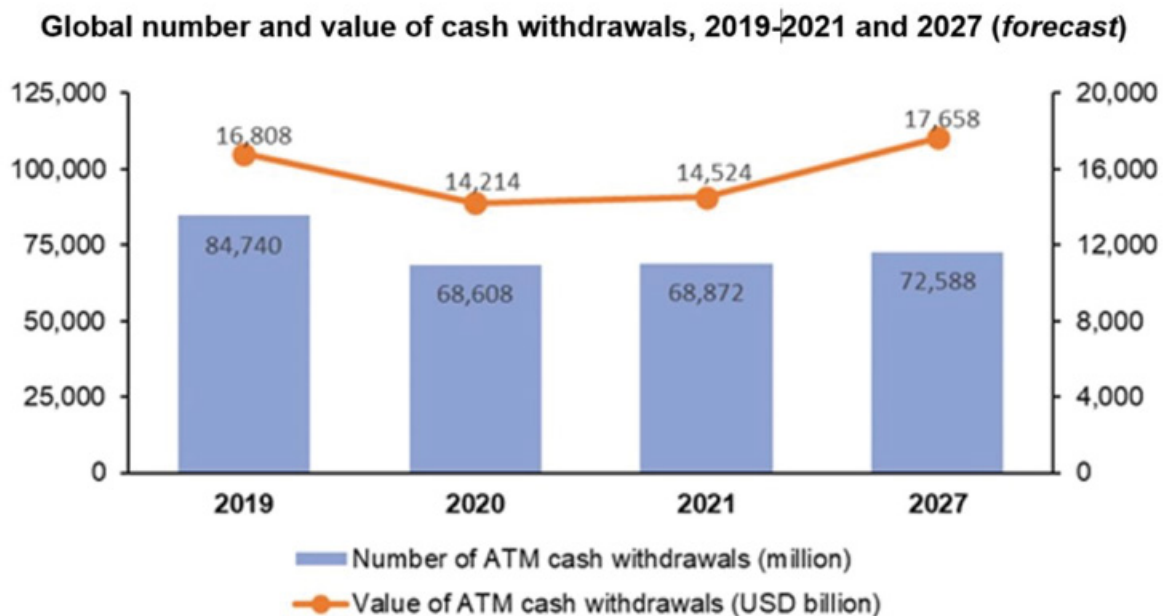
<sup>9</sup>Minsait Payments (2022) "Tendencias en medios de pago" (<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-dinero-efectivo-pago-compras/>)



“Si bien el efectivo tiende a disminuir es un medio de pago que no va a desaparecer, es un medio que aún le queda mucho tiempo, porque aún hay personas no bancarizadas que prefieren el uso del efectivo” **Rony Monterroza, Gerente de Tecnología Promerica El Salvador.**

En el sector hay diferentes cifras que nos pueden ofrecer la verdad sobre el manejo del efectivo que, si bien tiene una tendencia a la baja, aún le queda tiempo para desaparecer. El uso de los cajeros automáticos tuvo un aumento del 2% en la cantidad de retiros que

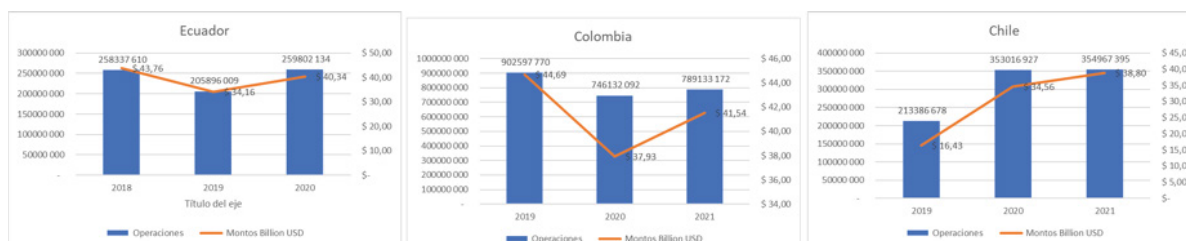
se realizaron en 2021, frente a 2020, pero aún no superan las cifras registradas en 2019. RBR (2022) “**Global ATM Market and Forecasts to 2027**”



Fuente: RBR. Número y valor global de las transacciones de retiro 2019-2021 Y 2027.

Efectivamente en la región este comportamiento lo hemos podido constatar a partir de las cifras obtenidas en países como Ecuador, Bolivia, Colombia y Chile donde si

bien se ha evidenciado un descenso en el uso de la red de cajeros se evidencia una tendencia de recuperación del uso:

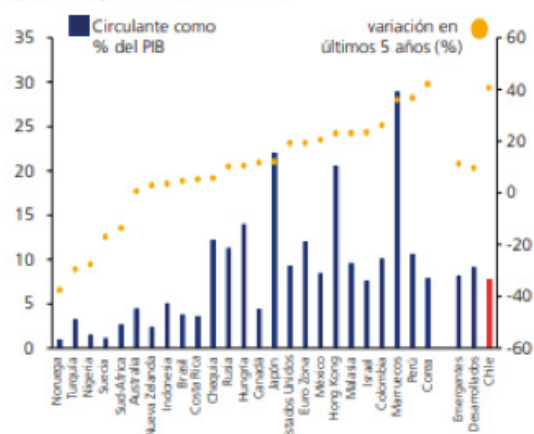


Fuentes: Superintendencia de Bancos del Ecuador<sup>10</sup>, Superintendencia Financiera de Colombia<sup>11</sup>, Comisión para el Mercado Financiero de Chile<sup>12</sup>. Cantidad de Transacciones Vs Montos en Ecuador, Colombia y Chile\*

Por ello, aún se mantiene el uso y la tenencia del efectivo. Aunque tiene cierta variación, aún circula y particularmente se mantiene como

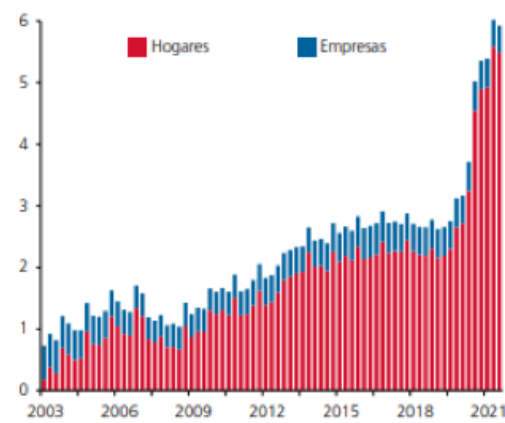
el medio de preferencia de ahorro en países como Chile:

**GRÁFICO I.3 NIVELES Y EVOLUCIÓN DE EFECTIVO EN CIRCULACIÓN**  
(porcentaje del PIB, variación)



Fuente: BCCh en base a información de la CMF.

**GRÁFICO I.4 RATIO DE TENENCIA DE EFECTIVO**  
(stock, porcentaje del PIB trimestral)



Fuente: BCCh.

Fuente: BCCh. Niveles y evolución de efectivo en circulación. Ratio de tenencia en efectivo.

<sup>10</sup>Superintendencia de Bancos del Ecuador (2022) "Portal de Estadísticas" ([http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826))

<sup>11</sup>Superintendencia Financiera de Colombia (2019, 2020, 2021) "Informes de operaciones" (<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/61066/f/0/c/0>)

<sup>12</sup>Comisión para el Mercado Financiero de Chile (2022) "Informes Estadísticos" (<https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/w3-propertyvalue-29562.html>)

Está claro que aún queda un tiempo en el que el efectivo seguirá teniendo cabida en el uso de los medios de pago y, por ende, también los cajeros, sin embargo, el coste de los fondos y el mantenimiento de una red para las entidades financieras o de retail suponen un esfuerzo para rentabilizar y hacer de este medio un punto eficiente, que genere una buena experiencia hacia el cliente.

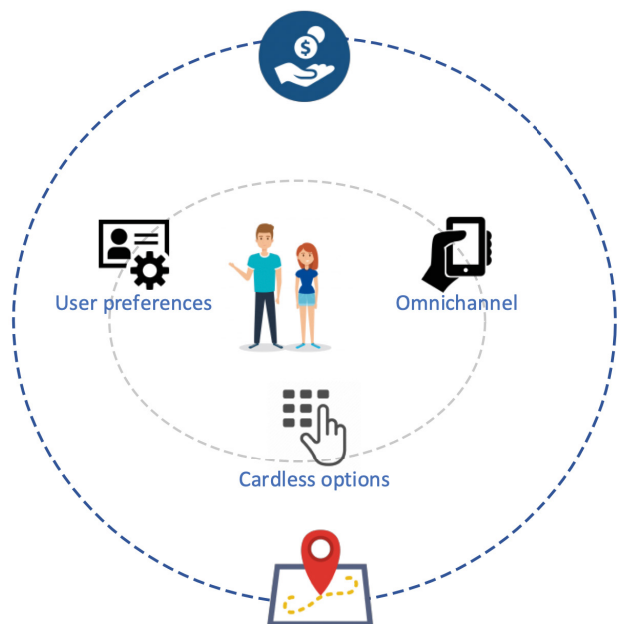
Tampoco es un secreto que la complejidad en la que ha venido evolucionando el entorno del manejo de las redes está generando mayores costes asociados a la gestión de las redes de cajeros y, al mismo tiempo, la modernización para hacerlas competitivas.

*“Vemos la oportunidad de desarrollar un modelo de negocios rentable, integrando diferentes operaciones financieras que nos permitan tener cajeros competitivos, estratégicamente ubicados y de fácil operatividad, ofreciendo así, una experiencia grata y de calidad para nuestros clientes”.*

**Luis Flores, Gerente General Procesadora de Tarjetas de Crédito S.A.**



El uso de los cajeros automáticos estará más enfocado al usuario como centro y, en esa medida, técnicas de apoyo como presentación de preferencias, uso de smartphones como extensión al servicio en el ATM y opciones disponibles sin dependencia del uso de una tarjeta, vendrán a fortalecer estos terminales en calidad de autoservicio, robusteciendo la posibilidad de personalizar la experiencia y, así mismo, agilizar el uso del cajero una vez el usuario acceda al dispositivo. The Financial Brand (2021) **“The ATM of the Future Will Be Much More Personalized”**



*El futuro próximo de los cajeros es entrar a gestionar las operaciones de agencias desatendidas, y funcionar como un medio de venta indirecto para potencializar los servicios financieros.* **Rony Monterroza, Gerente de Tecnología Promerica El Salvador.**



La experiencia del usuario, unida a una emoción con el propósito de su transacción, es un factor que favorece a la búsqueda de estos como un canal preferencial de autoservicio, y seguramente en el futuro próximo, de acuerdo al cumplimiento de la promesa de generar una mejor experiencia, dependerá el desarrollo efectivo de las redes de dispositivos.

Pero ¿cómo lograr integrar operaciones de este nivel y gestionarlas de manera rentable?

Si bien la administración de una red de cajeros supone la gestión y administración de muchos elementos, para hacer posible que los consumidores puedan hacer uso de los dispositivos y realizar sus transacciones, los siguientes son elementos clave para gestionar de manera integrada y favorable la eficiencia operativa y el ahorro de costes:

### **1. Capacidades de integración ágil de transacciones, adquisición y nuevas tecnologías**

Gestionar con facilidad sus terminales y administrar los flujos transaccionales le

permitirá adaptarse rápidamente a las necesidades de sus clientes. En la actualidad, la necesidad particular es establecer un servicio rápido y sin contacto. Si usted administra su red de cajeros, pero no cuenta con los últimos modelos de mercado, podría integrar transacciones sin contacto, facilitando herramientas para que el cliente preconfigure la transacción en su smartphone o computadora, obtenga un código QR y lo presente en el ATM. Así mismo, el desarrollo de servicios ágiles en su red permitirá abrir la posibilidad de brindar estos servicios para otras instituciones, lo que beneficia a todas las partes del mercado.

La incorporación de nuevas operaciones transaccionales en un time to market excepcional favorecerá sin duda la rentabilidad por volumen de uso, así mismo, obtener alternativas de omnicanalidad y versatilidad en la construcción de nuevas transacciones concentra los eventos que permiten habilitar boletas de servicio más expeditas en pro del mantenimiento del servicio (uptime).

Será necesario apoyar en la experiencia al usuario, desde la construcción de



configuraciones amigables y eficaces con el empleo del driver o bien en el acompañamiento de soluciones Stateless en los ATMs, aprovechando la potencialidad del switch para intercambio de parámetros requeridos por el sistema multivendor y, optativamente, abriendo una interacción con el ATM por vías como el web services.

## 2. Automatización en la gestión eficaz del efectivo

Parte fundamental del costo de propiedad de su red de cajeros es la administración del efectivo. Para hacer esta gestión más eficiente, será necesario contar con herramientas que permitan realizar un análisis, consolidando datos críticos como: el coste de fondos, el histórico de dispensación, entre otros. Estos permitan calcular y encontrar el punto de equilibrio del cajero, permitiendo predecir la duración del efectivo por dispositivo, la fecha de carga, el cargue aproximado y, de allí, obtener estadísticas de ahorro sobre el manejo del efectivo. Igualmente, se debe tener en cuenta el uso de cajeros recicladores como parte activa y fundamental para la circulación óptima del efectivo y la generación de un mejor control en los fondos que su red de ATMs maneja.

De igual forma, es indispensable que tenga la capacidad de conectarse con sus transportadores, realizar los procesos de conciliación, compensación y liquidación por los servicios de manera automatizada. Lo anterior le permitirá ser más productivo, ahorrar y garantizar la existencia de efectivo en sus terminales agilizando los servicios.

## 3. Vigilancia, gestión proactiva y administración de alertas de servicio.

Como último punto, pero no menos importante, está el monitoreo de su red. Recomendamos mantener una vigilancia no solo reactiva, sino proactiva.

Es importante contar con elementos que permitan verificar alertas tempranas, facilitar la operación y control de sus dispositivos de manera centralizada, y permitir las acciones de corrección o inspección de cajeros desde un dashboard o monitor.

*“Es importante contar con estadísticas puntuales en la operativa de los servicios de los clientes, el manejo de la integración de los componentes transaccionales ofreciendo una interacción sencilla, establecer niveles de inteligencia en la pantalla que ofrezcan una mejor experiencia de usuario, sin embargo, los cajeros anteriormente y en algunos casos son una caja cerrada, pero gracias a las versatilidades de un switch transaccional hemos logrado mayor versatilidad”* **Rony Monterroza, Gerente de Tecnología Promerica El Salvador.**

Las claves para gestionar su red de cajeros de manera eficiente consisten en establecer soluciones que permitan centralizar la responsabilidad, estandarizar sus procesos, agilizar la operación de su red, simplificar su infraestructura y mantener la independencia de su negocio, de manera que pueda construir diferenciales para sus clientes según las necesidades de los mismos y del entorno actual.



# Autores

|                       |                                             |
|-----------------------|---------------------------------------------|
| Adrian Molina         | ATM Specialist & ATM Laboratory<br>Director |
| Carolina Mondragon    | Marketing Director                          |
| Joset Carmona         | Chief Research and Development<br>Officer   |
| Corrección de estilo: | Nicole Castaño<br>Content Manager           |
| Diseño Editorial:     | Judith Montaña                              |



# Bibliografía

Banco Central Europeo (2022) "El papel del efectivo" ([https://www.ecb.europa.eu/euro/cash\\_strategy/cash\\_role/html/index.es.html](https://www.ecb.europa.eu/euro/cash_strategy/cash_role/html/index.es.html))

Banco de la República de Colombia (2022) "Efectivo y pagos electrónicos en tiempos de pandemia" (<https://www.banrep.gov.co/es/blog/efectivo-pagos-electronicos-tiempos-pandemia>)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (2021) "Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)" (<https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>)

Martes Financiero (2022) "Los pagos digitales ganan terreno en Panamá" (<https://www.martesfinanciero.com/tendencias/los-pagos-digitales-ganan-terreno-en-panama/>)

Minsait Payments (2022) "Tendencias en medios de pago" (<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-dinero-efectivo-pago-compras/>)

RBR (2022) "Global ATM Market and Forecasts to 2027" (<https://www.rbrlondon.com/research/global-atm/>)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (2021) "Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)" (<https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>)

Superintendencia de bancos Ecuador (2022) "Datos de Servicios Financieros" ([http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826))

Superintendencia Financiera de Colombia (2021) "Informe de Operaciones Superintendencia Financiera de Colombia"

Banco Central Chile (2022) "Informe de Sistemas de Pago" ([https://www.bcentral.cl/documentos/33528/3652920/Informe\\_de\\_sistema\\_de\\_pago\\_julio\\_2022.pdf/037fea7f-ce7f-1257-0025-62d71871a4b6](https://www.bcentral.cl/documentos/33528/3652920/Informe_de_sistema_de_pago_julio_2022.pdf/037fea7f-ce7f-1257-0025-62d71871a4b6))

The Financial Brand (2021) "The ATM of the Future Will Be Much More Personalized" (<https://thefinancialbrand.com/news/banking-branch-transformation/atm-of-the-future-more-personalized-itm-mobile-126398/>)