

Usan más cajeros pese a lo digital

CHARLENE DOMÍNGUEZ

El que los mexicanos acudan a un cajero o sucursal para algún servicio financiero ha aumentado en los últimos años pese a la adopción de los canales digitales.

El uso de cajeros automáticos subió de 52 por ciento en 2021 a 61 por ciento en 2024.

Mientras que ir a sucursales creció de 42 a 49 por ciento en dicho periodo, muestran datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Inegi.

El mayor uso de ambos canales físicos se debe en parte a la expansión de las cuentas de captación, no por un cambio en los patrones de uso, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024.

En Santander, por ejemplo, los multicajeros registraron un alza de 39 por ciento anual en 2024 en operaciones como depósitos y pagos en efectivo, ante un mayor número de clientes del banco.

En los multicajeros se pueden hacer depósitos, transferencias, pagos de servicios, consultas de saldos, contrataciones, lo que incrementa su uso por las facilidades que ofrecen a la población.

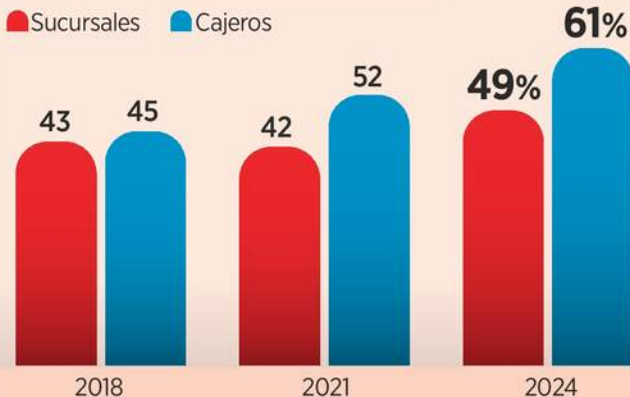
“La tendencia que vemos es de clientes usando la tecnología de los cajeros para operaciones que van más allá de los retiros”, indicó Santander en una con-

Presenciales

El mayor uso de los canales físicos de la banca en México está alineado a la expansión de las cuentas de captación.



POBLACIÓN QUE UTILIZÓ CANALES FÍSICOS DEL SISTEMA FINANCIERO (Porcentaje de la población adulta)



Fuente: CNBV e Inegi

sulta sobre el tema ayer.

Los multicajeros del banco aumentaron 20 por ciento en 2024.

Juan Luis Ordaz, director de Educación Financiera de Banamex, destacó que las sucursales y cajeros automáticos juegan un papel fundamental en el sistema financiero, sin embargo, el factor más relevante para la

inclusión financiera recae en el uso de canales digitales.

“La banca por celular permite administrar cuentas bancarias, realizar transferencias monetarias, uso de diversas herramientas digitales e incluso la contratación de productos de inversión y seguimiento a otros productos como la Afore”, expuso el directivo.