

Repunte de las oficinas compartidas al tiempo que se reduce el cierre de sucursales bancarias

Según el estudio realizado por Auriga y ATM Marketplace, solo la mitad de las entidades cerrará oficinas en los próximos tres años

El 64% de los neobancos digitales afirma que está planeando ofrecer servicios presenciales en colaboración con otras entidades

Madrid, 28 de enero de 2025

Las entidades bancarias de todo el mundo abordan el nuevo año con retos similares a los de la última década, solo que acentuados por las demandas de los usuarios y la regulación cada vez más estricta. El efectivo o, más bien, el acceso al mismo, sigue siendo clave. Si bien existe y aumenta cada vez más la tendencia cashless, en muchos países este sigue siendo un medio de pago preferido, como en España, donde según datos del BdE el 65% de la población lo utiliza, y la norma ya indica que debe haber como mínimo un cajero en zonas que tengan una población de al menos 5000 habitantes.

La compañía [Auriga](#), proveedor de software líder para el sector de la banca y de pagos y experta en el sector, ha realizado un estudio junto con [ATM Marketplace](#) entre 4000 instituciones financieras de todo el mundo para averiguar qué están haciendo para garantizar el acceso al efectivo y cuáles son las medidas que están tomando.

Aunque el cierre de sucursales parece seguir en la mente de las entidades consultadas, esta tendencia se ha frenado claramente en los últimos dos años. En este periodo, el 32% no ha cerrado ninguna sucursal, y solo la mitad (51,6%) tiene previsto hacerlo en los próximos meses.

Para las entidades que sí cerrarán oficinas, la falta de uso por parte de los usuarios es la causa: un 71,5% dice que el cierre previsto se debe al crecimiento de los pagos digitales, lo que provoca que un menor número de clientes vaya a la sucursal, y, por tanto, obliga a una reorganización general de la estrategia de negocio para adaptarse a estos nuevos modelos de utilización.

Más cajeros incluso para los *pure-players* digitales

Por otro lado, un 23% de los entrevistados, afirma que no solo no cerrará, sino que planea aumentar el número de ATMs que opera y que además está trabajando en incrementar el acceso mediante terminales avanzados de autoservicio o añadiendo capacidades adicionales (como la videobanca) en sus ATMs. Y esta tendencia afecta incluso a las entidades puramente digitales. Según el estudio, un 34,8% de los bancos de todo el mundo afirma no disponer de ninguna sucursal por ser una entidad digital, pero de ellos, más del 64% afirma estar considerando ofrecer servicios físicos (como cajeros o sucursales) en colaboración con otra entidad.

Y es que el cajero automático sigue siendo el medio preferido de los usuarios para las retiradas (la totalidad de los entrevistados así lo afirma) y, en gran medida, también para los depósitos. Sin embargo, para abrir una cuenta, pedir consejo o para realizar inversiones es la sucursal el canal preferido. La banca virtual, por su parte, es el método elegido para transferencias, pagos y para consultar el saldo.

Un modelo que puede ser más rentable

Para el 59% de los bancos, la reducción de costes es la principal prioridad en los próximos tres años, seguida de incrementar las ventas y mejorar la experiencia de clientes + omnicanalidad (a partes iguales).



Aquí, los gastos de transporte o cash-in-transit serían el principal caballo de batalla (mencionado por el 63,6%), seguidos por los costes de mantenimiento de los terminales y la seguridad de los ATM.

Para abordar estos retos la innovación y la tecnología parecen ser la clave, y uno de los modelos que parece estar tomando posiciones es el de las infraestructuras compartidas. Según el estudio, un 27% de los encuestados ya estaría considerando avanzar en este sentido. De hecho, casi la mitad (el 41%) considera que estos hubs compartidos en los que distintas marcas bancarias comparten un edificio o sucursal son una buena alternativa al cierre de oficinas.

“ *Compartir infraestructuras entre distintos bancos puede minimizar el impacto de los cierres de sucursales y cajeros. Con un modelo de ‘sucursal de marca blanca’, una sola localización actúa como un centro de servicios compartidos para toda la actividad relacionada con el banco (no solo el acceso al efectivo), y puede ser utilizada por todos los clientes sin importar en qué entidad tengan su cuenta. De este modo las entidades pueden conciliar la inversión necesaria en la renovación de su red de cajeros con el cumplimiento de la normativa para garantizar la cobertura local de los servicios de efectivo*”

*explica Ángel Arenillas,
Country Manager de Auriga para
España y Portugal*

Acerca de Auriga

Auriga es un proveedor líder de software y soluciones tecnológicas para la banca y el sector de pagos, y especialista en soluciones omnicanal innovadoras para la banca y otras instituciones financieras. Sus soluciones, desplegadas en más del 74 % de los cajeros automáticos de Italia, se basan en una moderna arquitectura tecnológica, y mejoran el time-to-market para nuevos servicios mientras al mismo tiempo que reducen los costes y protegen los dispositivos críticos de ciberataques, logrando una ventaja competitiva a largo plazo. Auriga es una compañía global, con presencia en Italia, Reino Unido, España, Bélgica, Polonia y México, y está expandiéndose en Europa occidental y oriental, Latinoamérica y Asia-Pacífico.

Más información sobre Auriga:

<https://www.aurigaspa.com/es/>

Para más información:

Jesús Martínez - jesus.martinez@alephcom.es

Esther Gago - esther.gago@alephcom.es

Aleph Comunicación - Tel.: 91 386 69 99

Contacto Auriga:

Antonella Comes

Chief Marketing Officer

antonella.comes@aurigaspa.com

Descargar el estudio completo: [AQUÍ](#)