



**E**l cierre de sucursales bancarias es una tendencia que viene hace años. De acuerdo con información de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), durante la última década el número de locales de bancos disminuyó en 35%.

De esta forma, conforme avanzan los medios de pago digitales y la accesibilidad a ellos, pierden relevancia otros canales. La creciente digitalización ha permitido que servicios, como aperturas de cuentas y gestión crediticia, puedan ser realizados sin la necesidad de asistir a una sucursal. En este contexto, los bancos se van adaptando a una realidad, donde la atención presencial es menos demandada.

“La adopción de servicios digitales, por parte de las personas y empresas, ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años, reduciendo la necesidad de los clientes de asistir a una sucursal física”, explica Cristián Vega, gerente de Operaciones y Tecnología ABIF.

Además, mantener sucursales implica altos costos de arriendos, personal, y mantenimiento. Por lo que los bancos, logran reducir estos gastos cerrando sucursales con baja rentabilidad.

**Las razones de los bancos**

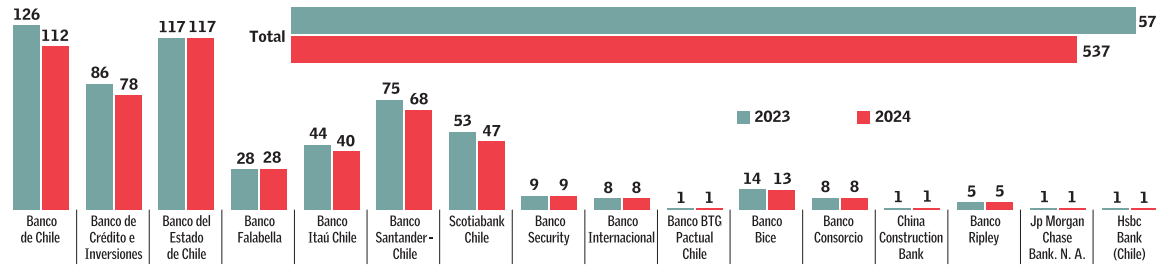
La mayoría de los bancos consultados atribuye el cierre de sucursales a la digitalización de procesos, sin embargo, son enfáticos en que esta transición es progresiva. Por parte de Banco Santander —que cerró siete sucursales en la Región Metropolitana el último año— señalan que “esta transformación responde a los nuevos requerimientos de nuestros clientes, que prefieren servicios cada vez más fáciles y digitales”. Y añaden que “Santander se ha comprometido a ser un banco digital con Work/Café”.

En este contexto, los representantes bancarios comentan que efectivamente hay una nueva forma de atención. Marcía Muñoz, gerente Personal Bank Itau, comenta que “hoy cambió la modalidad de atender a los clientes. Los cierres de sucursales que hemos realizado se han debido principalmente al cambio de comportamiento”. Según informa Bci, en los últimos 24 meses las transacciones de caja en sus sucursales han caído un 25%. “Es por ello que también nos hemos enfocado en atenderlos a través de sucursales digitales”, argumenta Muñoz.

BancoEstado ha sido de las pocas instituciones que no han cerrado sucursales en comparación al año pasado. Según cuentan, están presentes en 51 de 52 comunas y son el único en 11 de ellas. Incluso, a nivel nacional tienen 413 sucursales, 13 más que el año pasado. “Dicho crecimiento refleja nuestro compromiso por llegar a todos los territorios”, afirman desde el banco estatal.

Scotiabank también reconoce que sus clientes están utilizando cada vez más los canales digitales y han disminuido en forma importante sus visitas a las sucursales. “Muestra de ello es que la adopción digital pasó de 54% a fines de 2019 a 71% a septiembre del 2024”. Y agrega que si bien han disminuido las sucursales, han aumentado las plataformas de atención remota llamadas Connect, que buscan apoyar los requeri-

Cierre de sucursales bancarias en la RM 2023-24



Fuente: CMF

Con 14 locales, Banco de Chile lidera la lista

CIERRAN 41 SUCURSALES EN LA REGIÓN METROPOLITANA; los bancos dicen que se debe a la creciente digitalización de procesos



El Banco de Chile lidera la lista de cierres de sucursales durante 2023 y hasta octubre pasado.

mientos de los clientes, sin la necesidad de asistir presencialmente a una oficina.

En Bci explican que actualmente “los clientes tienen menos necesidad de realizar trámites o transacciones presenciales; por lo tanto hemos ampliado la oferta de productos y servicios digitales”. Aunque de igual manera, dado que hay personas que requieren de la presencialidad para realizar operaciones más

complejas, implementaron en octubre de 2023 un diseño de sucursales que facilita el acceso a canales digitales. El proceso involucra una inversión de US\$ 70 millones que en la primera etapa, iniciada en 2024, comprende la reconversión de 19 sucursales. El exgerente de la Asociación de Bancos y actual académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Alejandro

Alarcón, explica que “efectivamente el cambio digital ha provocado que cada vez más clientes prefieran comunicarse por vías telemáticas, como las generaciones jóvenes”. A lo que se suman, los ahorros en recursos por parte de la industria. “Hay un ajuste en una industria que ha estado golpeada por varios eventos”, comenta.

En esa línea, de acuerdo con la CMF, la oferta de productos financieros susceptibles de ser contratados digitalmente se ha expandido significativamente. A diciembre de 2023, 71% de las instituciones financieras ofrecen productos con apertura digital. Las entidades más activas en la oferta de dichos productos son bancos y emisores de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos.

Leonardo Hernández, economista y profesor de la Escuela de Administración UC y Clapes UC, refrenda lo anterior: “Hoy hay múltiples operaciones que se hacen en línea. De hecho, vamos menos a los bancos, lo que es más seguro. Además, la creciente atención online es más barata que tener a gente real”, puntualiza. Sin embargo, Hernández señala que tanta digitalización puede dejar obsoleta a las personas de la tercera edad, ya que tienen más dificultades con las operaciones tecnológicas.

En este sentido, el cierre de sucursales puede dificultar el acceso a servicios financieros para personas mayores, comunidades rurales o poblaciones con limitaciones tecnológicas. De hecho, en algunos países, los reguladores exigen que los bancos mantengan cierta presencia física para garantizar el acceso a servicios esenciales, pese a que es un fenómeno global; por ejemplo, en países como Estados Unidos, Reino Unido y Alemania, los bancos han cerrado miles de sucursales, priorizando inversiones en tecnología y experiencia digital.

CHRISTIAN ZUNIGA