

BCP: Transacciones por cajeros automáticos crecerán en los próximos años

El Banco de Crédito del Perú (BCP) señaló que durante los próximos años espera un crecimiento de las transacciones por cajeros automáticos, que actualmente se encuentran en 13,7 millones de transacciones mensuales, esto debido a la tendencia creciente de clientes que se tiene y se cree que continuará.

Para recibir toda la demanda futura renovarán el parque de ATM con tecnología más moderna, además de ampliar el número de cajeros en un 7%, llegando a más de 2.400 cajeros automáticos al cierre del 2022.

“Es bien conocido por todos que la pandemia hizo que el uso de los canales digitales se incremente exponencialmente. Pese a ello, tenemos un buen segmento de clientes que continuará usando nuestros canales físicos y, para ellos, los ATM cumplen un rol importante, ya que se trata de un canal fácil de usar, rápido y cercano, gracias a los más de 2.400 cajeros que apuntamos tener al cierre de este año”, señaló Claudio Del Aguila Gonzáles, gerente del Canal ATM del BCP.

Asimismo, el BCP busca mejorar la experiencia que hoy tienen sus clientes, por eso, renovará el parque de ATM y al cierre del 2022 contará con aproximadamente el 70% de cajeros automáticos con menos de 3 años de antigüedad. Además, pondrá foco a cambiar el mix entre cajeros multifunción (cajeros que

realizan depósitos y retiros) y cajeros de retiros, incrementando el porcentaje de cajeros multifunción.

Experiencia del cliente

Buscando brindar la mejor experiencia al cliente, en los últimos meses el BCP ha renovado cajeros con interfaz touch con flujos que se acerquen más a la apariencia de lo que se puede encontrar en su Banca Móvil. «De esta manera, tratamos de enseñarle la autogestión y que su pase a la digitalidad sea con la menor fricción posible. Asimismo, ampliamos el límite máximo de depósitos sin tarjeta hasta S/ 3.000, facilitando que el cliente ya no tenga que ir a una ventanilla para hacer un depósito», expresó.

«Además, a través de la tecnología NFC, el cliente no necesita ingresar la tarjeta al ATM, ahorra tiempo en la operación (la mitad de una operación de retiro regular) y le damos la seguridad de que nunca se despojó de su tarjeta. Los clientes van a poder encontrar esta facilidad en todos los cajeros con el símbolo de NFC. En la misma línea estamos desplegando la funcionalidad de que cada cliente pueda guardar un retiro favorito y la próxima vez que asista al cajero podrá realizar su operación en mucho menos tiempo”, comentó Del Aguila.

Usos de los cajeros automáticos

Respecto a los usos de los cajeros automáticos, de acuerdo con

el BCP, las personas utilizan los ATM principalmente para hacer retiros (78%).

Además, cada vez más, los clientes realizan depósitos y aprovechan la rapidez de hacerlo a través del cajero multifunción. En tercer lugar, hacen consultas de saldos y luego vienen las transferencias a terceros, el cambio de clave y la actualización de celular.

Como parte de su compromiso de responder a las necesidades de todos sus clientes, el BCP continúa adaptando constantemente su propuesta de valor y hoy es el banco con la red de canales de atención más grande del país. Es así que las personas pueden acceder a múltiples alternativas de atención de acuerdo con lo que requiera en el momento: Banca Móvil, Banca por Internet, Yape, Cajeros Automáticos, agentes, plataformas digitales y los miles de agencias ubicadas a nivel nacional.