

Bernardo Bátiz Lazo

Cash and Dash: How ATMs and Computers Changed Banking.

Editorial Oxford: Oxford University Press, 324 páginas, 2018.

ISBN: 978-0-19-878281-0.

Ignacio González Correa*

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE

[HTTPS://DOI.ORG/10.22370/RPE.2020.9.2446](https://doi.org/10.22370/RPE.2020.9.2446)



¿Ha utilizado un cajero automático el último mes? ¿la última semana? ¿hoy? Es difícil pensar en dinero y no relacionarlo a un cajero automático o a una Automated Teller Machine (ATM por sus siglas en inglés). Los cajeros automáticos y los computadores han sido estudiados con prolijidad por el profesor Bernardo Bátiz Lazo mediante un análisis histórico de su evolución y relevancia en la banca retail. A través de este libro se puede comprender cómo esta máquina

expendedora de dinero, con la cual se interactúa sólo un par de minutos para realizar transacciones, se ha convertido uno de los inventos más grandes para la banca e incluso para algunos, como Paul Volcker -ex director de la Reserva Federal de Estados Unidos en los ochenta-, la innovación financiera más importante de las últimas décadas.

El Dr. Bernardo Bátiz Lazo es profesor de historia empresarial y administración bancaria en la Universidad de Bangor en Gales, Reino Unido, quien con sus decenas de trabajos sobre innovación tecnológica bancaria se ha transformado en uno de los líderes en el

* ignacio.gonzalez.correa@gmail.com

estudio del área y, quizás, el máximo especialista académico de los cajeros automáticos. *Cash and dash* nos presenta los orígenes de los cajeros automáticos en los años sesenta, su expansión durante las décadas de los setenta y ochenta y su masificación a comienzos del siglo XXI.

El estudio de los cajeros automáticos no es exclusivo de la academia, instituciones como ATMIA y Banco Mundial también se dedican al estudio de las máquinas expendedoras de dinero. La primera organización realiza constantes estudios técnicos, comerciales y académicos junto con generar estadísticas, mientras el Banco Mundial tiene las estadísticas de cajeros automáticos para todo el mundo que se pueden utilizar, por ejemplo, como un indicador de crecimiento económico y niveles de bancarización. Sin embargo, *cash and dash* tiene la virtud de ser un estudio histórico, económico y cultural que profundiza las estadísticas del Banco Mundial y ATMIA y el conocimiento sobre la adopción de la computación en la banca retail. El libro está organizado en diez capítulos. El primer capítulo es la introducción general que nos muestra el crecimiento exponencial que ha tenido el número de cajeros automáticos a nivel mundial, desde 1967 con cifras modestas hasta el año 2000 cuando se rompió la barrera del millón de ATM y ya para el año 2017 esta cifra se había triplicado. El segundo capítulo muestra la relación entre banqueros e ingenieros y exhibe los primeros bosquejos de la máquina expendedora de dinero ideada en 1959 y patentada en 1962. El tercer capítulo aborda la irrupción de los ingleses en la década de los sesenta en el desarrollo de los cajeros automáticos y explica el origen de la ATM, como muchos inventos, mediante el método ensayo-error con el objetivo de reducir costos, pero el surgimiento del cajero automático no es exclusivo de un inventor sino que ocurre simultáneamente entre varias empresas en distintos países. Estos primeros capítulos son una introducción al cuerpo del argumento del libro desarrollado en los capítulos cuatro, cinco y seis, y los siguientes capítulos son otras perspectivas, conclusiones y comentarios para futuras investigaciones. En el capítulo cuatro se puede observar que, posterior a las empresas propulsoras en

Suecia e Inglaterra, distintas empresas tecnológicas -IBM, Diebold y Omron Tateishi, por ejemplo- comienzan en simultáneo a operar con máquinas de dinero en Estados Unidos, Australia, Israel, México, por citar algunos países. El capítulo cinco es relevante debido a que se explica cómo las redes se convirtieron en el núcleo del funcionamiento de las ATM. El capítulo seis estudia el surgimiento de redes, como Visa y Mastercard, la conexión entre redes internacionales y su importancia en el funcionamiento para los cajeros automáticos durante el inicio de la década de los ochenta, y también se aborda el comienzo del periodo de estandarización. El capítulo siete se concentra en los desarrolladores independientes de máquinas expendedoras de dinero, el capítulo ocho analiza el aspecto cultural de la aceptación de la innovación tecnológica por parte del público, el capítulo nueve estudia la arista comercial de las sucursales y la composición del staff bancario ante la adopción de nuevas tecnologías y, por último, el capítulo diez relaciona los cajeros automáticos con los planteamientos sobre economías sin efectivo (cashless economy o cashless society).

El argumento central del libro no es tanto el cajero automático en sí mismo para explicar su éxito sino las redes en que operan las ATM en la banca de retail. El impacto más evidente de la adopción de los cajeros automáticos y su trabajo en redes es la reducción de los costos de atención para los bancos y para los clientes, porque estos últimos ya no necesitan visitar la sucursal bancaria sino que pueden ir al cajero automático más cercano, ahorrando tiempo y dinero en transporte, para realizar operaciones bancarias transaccionales. Quizás la frase más potente sobre la ATM puede ser “a bank branch in a box”, esto significa que gran parte de las actividades transaccionales de una sucursal bancaria tradicional, se pueden realizar en una simple “caja” de metal. El cajero automático permite acercar las actividades bancarias donde antes no se podía por altos costos o riesgos y permite reducir el número de funcionarios dedicados a actividades transaccionales para destinarlos a otras funciones. Además, el cajero automático también es importante para el debate de un asunto relacionado y tópico de discusión actual sobre la idea de economías

sin efectivo: ¿el uso de medios de pagos remotos y virtuales o dinero digital llevará a que las sociedades dejen de utilizar el dinero tradicional? ¿dejará de existir el circulante en algún momento y todas las transacciones serán digitales? ¿se convertirán las ATM en máquinas obsoletas en unos años más? El debate es extenso pero todo apunta a que los cajeros automáticos no desaparecerán si es que logran adaptarse y sumarse con éxito al comercio onmi-channel o la capacidad de realizar transacciones cuándo, dónde y cómo el cliente desee, dentro de una gran variedad de medios de pagos disponibles.

¿Cómo se relaciona Chile con la innovación reciente en el sector bancario?

Cash and dash no aborda al país directamente y lo poco que se sabe sobre la adopción de los cajeros automáticos es que llegaron al país el año 1984 (ABIF, 2013: 35), más retrasado que países de la región como México, Perú, Ecuador, Colombia, Uruguay donde las primeras máquinas de dinero llegaron en los años setenta. Sin embargo, en Chile también hay innovaciones en la banca retail pero no necesariamente tecnológicas. Un caso es la Cuenta Rut -cuenta vista que el único requisito que exige es la cédula de identidad vigente-, como una innovación en la bancarización de personas excluidas del sistema financiero. Otro ejemplo más estudiado es la Caja Vecina -locales comerciales que operan como punto de depósito y giro de dinero en barrios residenciales y en zonas rurales- aunque a esta última innovación se le ha cuestionado su valor como medio de inclusión financiera porque el dueño del local comercial se enfrenta a un dilema debido a que la capacidad de depósito y giro depende de su saldo en caja y esta cantidad no siempre está en línea con el beneficio del cliente (Espinosa & Alarcón, 2016:150).

El libro del profesor Bátiz Lazo es una contribución al conocimiento pero podría profundizar sobre políticas de gobierno, de bancos estatales o de bancos centrales que propiciaron el origen y la expansión de los cajeros automáticos en el mundo. También queda por analizar los costos de la innovación tecnológica en el mercado laboral global, ¿hubo desempleo en el sector bancario por la sustitución de actividades típicas del cajero bancario por el cajero

automático? La respuesta para Estados Unidos es no, porque los cambios que provocó la ATM y los computadores en la banca no destruyeron los empleos de los cajeros “humanos” porque la adopción de los cajeros automáticos y la reducción de costos operacionales propició la apertura de nuevas sucursales bancarias aumentando la contratación de cajeros bancarios, aunque el número de cajeros en promedio disminuyó por sucursal (Bessen, 2015b:17). Otro aspecto interesante sería estudiar el cambio en la composición del staff bancario y analizar si la disminución de cajeros bancarios por oficina se transformó en un aumento de los ejecutivos comerciales o si se mantuvieron estancados.

El estudio de las ATM es valioso en sí mismo y también puede ofrecer algunas ideas para las futuras (o actuales) innovaciones tecnológicas en la banca. Por ejemplo, aplicaciones de medios de pago a nivel local como Mach -respaldado por el Banco de Crédito e Inversiones-, ¿es necesario que trabajen en redes? La respuesta rápida sería que sí y, de hecho, ya trabaja con Redcompra y BCI. Mach no sólo permite comprar con su tarjeta prepago virtual sino también girar dinero desde un cajero automático sin necesidad de tener la tarjeta física o plástico, sin embargo, por ahora sólo opera con los cajeros del BCI, por lo que no sería extraño que en poco tiempo el retiro de dinero se haga extensivo a cajeros automáticos de propiedad de otros bancos para aprovechar los beneficios de operar en red.

En síntesis, el libro es una investigación destacable por su contenido y porque utiliza diferentes métodos para construir la historia de los computadores y cajeros automáticos, mediante entrevistas a grandes empresarios y especialistas del rubro junto a la incorporación de artículos científicos y archivos de prensa de algunas instituciones financieras. *Cash and dash* es un valioso aporte al conocimiento sobre innovaciones tecnológicas en el sector financiero y consigue acercar al lector a un tema que aparentemente sólo preocupaba a los bancos, porque se puede considerar como un ejemplo de la inserción de los países en las olas de innovaciones tecnológicas más generales. Futuros investigadores podrán estudiar las innovaciones tecnológicas en la banca no sólo desde una perspectiva financiera,

también cultural, empresarial, histórica y económica. Con un estilo de escritura agradable, dinámico y algunas alusiones a cultura pop, el profesor Bátiz Lazo provee un documento de varios años de estudio profundo sobre los principales cambios tecnológicos en la banca con el talento para mantener al lector cautivo y a la vez informado.

BIBLIOGRAFÍA

- ABIF -Asociación de Bancos e Instituciones Financieras- (2014). La banca de Chile 2013.
- BESSEN, James (2015b). “Toy and technology”. *Finance and development* 52, n° 1, 16-19. Disponible en el sitio web del Fondo Monetario Internacional: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2015/03/bessen.htm>
- ESPINOSA, Juan Felipe & ALARCÓN, José Ignacio (2016). “CajaVecina: The bancarization of Chile through corner shops”, en BÁTIZ LAZO, Bernardo & EFTHYMIIOU, Leonidas (editores). *The book of payments. Historical and contemporary views on the Cashless Society*, Palgrave Macmillan, Londres.