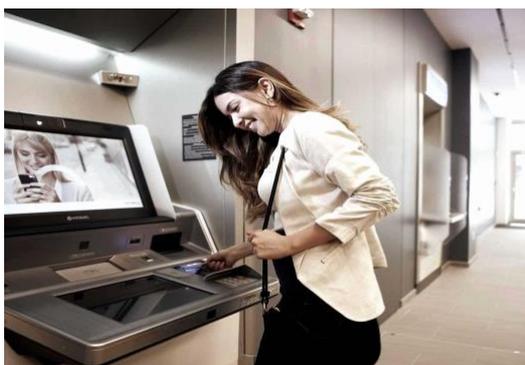


## Las nuevas funcionalidades de los cajeros automáticos

En un entorno cada vez más digital, en el que la población hace un menor uso del dinero en efectivo -y por tanto, realiza un menor número de reintegros en billetes- los bancos están dando otra vuelta de tuerca a las funcionalidades de los cajeros automáticos.



Según los datos del Banco de España, en 2020 se realizaron 624.664 operaciones de retirada de efectivo en los cajeros automáticos españoles<sup>1</sup>. Esta cifra supone una caída del 31,2% con respecto al año anterior. Este menor uso contrasta con el elevado número de estos terminales que existen en el país. Actualmente hay 49.481

cajeros, siendo unos de los parques más elevados de la Unión Europea. En este contexto, en el que se prevé que la digitalización vaya a más, las entidades financieras comienzan a plantearse la necesidad de reconfigurar su papel. El reto del sector no es tanto eliminar los cajeros de forma drástica como mejorar sus funcionalidades para hacer frente a las nuevas necesidades de sus clientes, consiguiendo que estos terminales sean sostenibles y rentables.



Aunque la función principal de los cajeros automáticos como terminal dispensador de efectivo se mantenga aún durante un tiempo, lo que determinará su futuro y

<sup>1</sup> Estadísticas sobre tarjetas de pago. Banco de España. Enero 2021.

<https://www.bde.es/f/webbde/SPA/sispago/ficheros/es/estadisticas.pdf>

rentabilidad va a ser la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades. Entre ellas se encuentra la de realizar el *digital onboarding* (captación digital de clientes). La incorporación de la biometría a los cajeros facilita la autenticación de los usuarios y que estos se habitúen a un "contacto" más digital. Asimismo, aporta seguridad al cliente, en la medida en que muchos cajeros empiezan a incorporar cámaras, sensores y lectores de huellas, lo que dota de una seguridad reforzada todo el proceso que conlleva abrir una cuenta bancaria o contratar un producto financiero.

Otra de las novedades es la banca por vídeo. A través de un cajero automático "inteligente" es posible realizar consultas a través de una conexión de vídeo remota. Se trata de herramientas de *videobanking* que conectan al cliente con su gestor bancario, otorgando al cliente un servicio digital sin que se pierda el factor humano.



Además, a medida que el fenómeno de las monedas digitales crece, algunos modelos de cajeros automáticos adoptan un software que les permite gestionar peticiones de criptomonedas. Con esta nueva tecnología, no solo permiten la compra de estas monedas digitales sino también su cambio por dinero en efectivo. En Estados Unidos ya hay casi 2.000 cajeros de bitcoin<sup>2</sup>. Actualmente, se pueden encontrar cajeros automáticos de criptomonedas en 77 países.

---

<sup>2</sup> This city's subway system just got new bitcoin ATMs - and it's not alone. CNBC. 31 mayo 2018. <https://www.cnbc.com/2018/05/31/bitcoin-atms-in-america-and-around-the-world.html>