

CaixaBank, primer banco del mundo que utiliza el reconocimiento facial en sus cajeros para sacar dinero

- **Para Gonzalo Gortázar, consejero delegado de CaixaBank, “el liderazgo tecnológico nos ayuda a dar el mejor servicio a nuestros clientes, y de forma más cercana y especializada”.**
- **El nuevo sistema ya está disponible para los clientes de la entidad en cuatro oficinas Store de Barcelona.**
- **La entidad financiera refuerza su apuesta por los servicios basados en tecnología biométrica, tras su experiencia como primer banco de España en lanzar el reconocimiento facial para operar en banca móvil con terminales iPhone X.**
- **Un estudio realizado con clientes de la entidad demuestra una alta aceptación de la seguridad, rapidez y comodidad del reconocimiento facial: el 70% de los usuarios estarían dispuestos a utilizarla como sustituto de su PIN.**

Barcelona, 14 de febrero de 2019

CaixaBank se ha convertido en la primera entidad financiera del mundo en ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar reintegros en sus cajeros automáticos mediante reconocimiento facial y sin tener que introducir su PIN. La entidad, presidida por **Jordi Gual** y cuyo consejero delegado es **Gonzalo Gortázar**, ha presentado el sistema hoy en Barcelona, en un acto que supone el lanzamiento comercial del servicio para todos los clientes que quieran utilizarlo en los cajeros que dispongan de la nueva tecnología. A la rueda de prensa han asistido **Jordi Nicolau**, director ejecutivo de Global Customer Experience de CaixaBank, y **Benjamí Puigdevall**, director general de CaixaBank Digital Business.

El objetivo de la implantación de la tecnología de reconocimiento facial en cajeros es ofrecer una mejor experiencia de usuario y una mayor seguridad en las operaciones, ya que agiliza el proceso de identificación del cliente y facilita la realización de reintegros sin memorizar múltiples contraseñas. CaixaBank ya tiene en funcionamiento este sistema de verificación en los cajeros de cuatro oficinas Store de Barcelona, con un total de 20 terminales. La entidad prevé realizar progresivamente la expansión del reconocimiento facial en sus oficinas Store a partir del segundo semestre de 2019.

CaixaBank ha desarrollado este proyecto con la colaboración de sus *partners* tecnológicos Fujitsu y FacePhi.

Más de 16.000 puntos de seguridad

El sistema es totalmente pionero a nivel mundial al permitir extraer dinero del cajero simplemente reconociendo al usuario a través de la imagen captada por la cámara del terminal. El cajero dispone del *hardware* y el *software* necesario para validar hasta 16.000 puntos de la imagen del rostro del usuario, lo que garantiza una identificación totalmente segura.

Sin embargo, el cliente podrá elegir en cada momento la tecnología de identificación personal más conveniente, pues en los cajeros de CaixaBank coexistirán ambas posibilidades: identificación mediante reconocimiento facial o identificación por PIN.

Una experiencia innovadora para mejorar en servicio y proximidad

El lanzamiento de este nuevo servicio para cajeros se enmarca dentro de los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank, en el cual los proyectos de innovación tienen una importancia clave. Según afirma **Gonzalo Gortázar**, consejero delegado de CaixaBank, “el liderazgo tecnológico nos ayuda a dar el mejor servicio a nuestros clientes, y de forma más cercana y especializada”.

Jordi Nicolau ha señalado que este avance supone “definir una experiencia de cliente distinta e innovadora, dentro de la estrategia de CaixaBank de evolucionar constantemente hacia las nuevas necesidades y hábitos”. Nicolau ha añadido que “una experiencia vanguardista nos acerca a nuestro objetivo de ofrecer un *customer journey* diferencial, con ventajas claras en calidad de servicio y proximidad a los clientes”.

Por su parte, **Benjamí Puigdevall** ha explicado que “en el contexto financiero actual, la seguridad y agilidad en las transacciones son claves y la incorporación de la tecnología biométrica en los cajeros ofrece múltiples ventajas en estos dos ámbitos”. Para Puigdevall, “esta apuesta por el reconocimiento facial refuerza la posición de CaixaBank entre las entidades con los cajeros más avanzados a nivel internacional”.

El proyecto de implantación de la tecnología de reconocimiento facial se engloba dentro de neX, la nueva estructura organizativa creada recientemente en CaixaBank, centrada en la transformación digital, que agrupa todas las áreas con el foco en la relación con los clientes *retail*.

Alto interés de utilización por parte de los clientes

La necesidad de recordar el PIN en los cajeros es uno de los puntos de mejora que los clientes señalan habitualmente cuando se les pregunta por cuáles son sus principales dificultades en la utilización de la banca digital.

De ahí que CaixaBank haya apostado por la tecnología biométrica como alternativa al PIN más cómoda y conveniente.

Antes de la implantación en los primeros cajeros, la entidad financiera ha realizado un estudio con clientes reales para valorar el grado de aceptación de la identificación por reconocimiento facial. Los resultados han sido muy favorables a su utilización: el 70% de los encuestados estaría dispuestos a utilizarlo como alternativa a la introducción de su código personal vía teclado.

Entre las principales ventajas mencionadas por los usuarios, destacan la sensación de seguridad que proporciona el reconocimiento facial (el 66% de los participantes en el estudio así lo aseguraron), la comodidad (importante para el 19% de los encuestados) y la rapidez de funcionamiento (destacada por el 15% de los clientes). Asimismo, CaixaBank ha involucrado a los clientes en el desarrollo del proyecto y diseño de la solución tecnológica, realizado de acuerdo con metodologías *agile* y *design thinking*.

A disposición de cualquier cliente de CaixaBank

Cualquier cliente de CaixaBank puede ya utilizar el reconocimiento facial para reintegros en los cajeros que disponen de esta tecnología. Sin embargo, antes de usar el sistema por primera vez, es necesario un proceso de alta en el servicio.

Este registro se lleva fácilmente a cabo en las oficinas de la entidad con las *tablets* de los empleados, en solo unos minutos.

Apuesta por la biometría

Con el lanzamiento del reconocimiento facial en cajeros, CaixaBank fortalece su apuesta por la biometría como tecnología que facilita el acceso de los clientes a los servicios de la entidad de una manera más sencilla y cómoda.

De hecho, ya en 2017, la entidad se convirtió en el primer banco de España en incorporar la identificación por Face ID en el iPhone X, entonces recién llegado al mercado. Con este servicio, los clientes pueden acceder a sus cuentas mediante reconocimiento facial a través de su terminal móvil y sin introducir otros datos de acceso, como DNI, número de identificación de usuario y contraseña.

CaixaBank, líder en digitalización de la banca

CaixaBank es la entidad líder en banca *retail* en España, con una cuota de penetración de clientes particulares del 29,3%. La tecnología y la digitalización apoyan el modelo de negocio de la entidad, que sigue reforzando su liderazgo con la mayor base de clientes digitales en España: más de 6 millones de clientes digitales, 5,2 millones de clientes en banca móvil y una cuota de penetración del 32%.

La entidad ha desarrollado proyectos que han marcado hitos tecnológicos en el sector, como la primera implantación comercial en Europa de los sistemas de pago *contactless* y de pago por el móvil, la creación de los primeros cajeros *contactless* del mundo, el lanzamiento de *imaginBank*, el primer banco móvil de España, o el desarrollo de las primeras aplicaciones de inteligencia artificial para atención al cliente.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus servicios digitales. En 2018, la entidad ha sido reconocida como “Mejor Banco Digital de Europa Occidental” por las publicaciones especializadas *Euromoney* y *Global Finance*. Igualmente, la aplicación de banca móvil ha recibido el reconocimiento del Bank Administration Institute (BAI) y de la revista británica *The Banker*, que la ha elegido como el mejor proyecto tecnológico de 2018 en la categoría *mobile*.