

CaixaBank, primer banc del món que utilitza el reconeixement facial en els seus caixers per treure diners

- **Per a Gonzalo Gortázar, conseller delegat de CaixaBank, “el lideratge tecnològic ens ajuda a donar el millor servei als nostres clients, i de forma més pròxima i especialitzada”.**
- **El nou sistema ja està disponible per als clients de l'entitat a quatre oficines Store de Barcelona.**
- **L'entitat financera reforça la seva aposta pels serveis basats en tecnologia biomètrica, després de la seva experiència com a primer banc d'Espanya a llançar el reconeixement facial per operar en banca mòbil amb terminals iPhone X.**
- **Un estudi realitzat amb clients de l'entitat demostra una alta acceptació de la seguretat, rapidesa i comoditat del reconeixement facial: el 70% dels usuaris estarien disposats a utilitzar-la com a substitut del seu PIN.**

Barcelona, 14 de febrer de 2019

CaixaBank s'ha convertit en la primera entitat financera del món a oferir als seus clients la possibilitat de realitzar reintegraments en els seus caixers automàtics mitjançant reconeixement facial i sense haver d'introduir el seu PIN. L'entitat, presidida per **Jordi Gual** i que té com a conseller delegat a **Gonzalo Gortázar**, ha presentat el sistema avui a Barcelona, en un acte que suposa el llançament comercial del servei per a tots els clients que vulguin utilitzar-lo en els caixers que disposin de la nova tecnologia. A la roda de premsa han assistit **Jordi Nicolau**, director executiu de Global Customer Experience de CaixaBank, i **Benjamí Puigdevall**, director general de CaixaBank Digital Business.

L'objectiu de la implantació de la tecnologia de reconeixement facial en caixers és oferir una millor experiència d'usuari i una major seguretat en les operacions, ja que agilitza el procés d'identificació del client i facilita la realització de reintegraments sense memoritzar múltiples contrasenyes. CaixaBank ja té en funcionament aquest sistema de verificació en els caixers de quatre oficines Store de Barcelona, amb un total de 20 terminals. L'entitat preveu realitzar progressivament l'expansió del reconeixement facial en les seves oficines Store a partir del segon semestre de 2019.

CaixaBank ha desenvolupat aquest projecte amb la col·laboració dels seus *partners* tecnològics Fujitsu i FacePhi.

Més de 16.000 punts de seguretat

El sistema és totalment pioner a nivell mundial en permetre extreure diners del caixer simplement reconeixent l'usuari a través de la imatge captada per la càmera del terminal. El caixer disposa del *hardware* i el *software* necessari per validar fins a 16.000 punts de la imatge del rostre de l'usuari, la qual cosa garanteix una identificació totalment segura.

Tot i això, el client podrà triar a cada moment la tecnologia d'identificació personal més convenient, perquè en els caixers de CaixaBank coexistiran ambdues possibilitats: identificació mitjançant reconeixement facial o identificació per PIN.

Una experiència innovadora per millorar en servei i proximitat

El llançament d'aquest nou servei per a caixers s'emmarca dins els objectius del Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank, en el qual els projectes d'innovació tenen una importància clau. Segons que afirma **Gonzalo Gortázar**, conseller delegat de CaixaBank, "el lideratge tecnològic ens ajuda a donar el millor servei als nostres clients, i de forma més pròxima i especialitzada".

Jordi Nicolau ha assenyalat que aquest avançament suposa "definir una experiència de client diferent i innovadora, dins l'estratègia de CaixaBank d'evolucionar constantment cap a les noves necessitats i hàbits". Nicolau ha afegit que "una experiència avantguardista ens acostava al nostre objectiu d'oferir un *customer journey* diferencial, amb avantatges clars en qualitat de servei i proximitat als clients".

Per la seva part, **Benjamí Puigdevall** ha explicat que "en el context financer actual de transformació digital, la seguretat i agilitat en les transaccions són claus i la incorporació de la tecnologia biomètrica en els caixers ofereix múltiples avantatges en aquests dos àmbits". Per a Puigdevall, "aquesta aposta pel reconeixement facial reforça la posició de CaixaBank entre les entitats amb els caixers més avançats a nivell internacional".

El projecte d'implantació de la tecnologia de reconeixement facial s'engloba dins de neX, la nova estructura organitzativa creada recentment a CaixaBank, centrada en la transformació digital, que agrupa totes les àrees amb el focus en la relació amb els clients *retail*.

Alt interès d'utilització per part dels clients

La necessitat de recordar el PIN en els caixers és un dels punts de millora que els clients assenyalen habitualment quan se'ls pregunta per quines són les seves principals dificultats en la utilització de la banca digital. Per aquest motiu, CaixaBank ha apostat per la tecnologia biomètrica com a alternativa al PIN més còmoda i convenient.

Abans de la implantació en els primers caixers, l'entitat financera ha realitzat un estudi amb clients reals per valorar el grau d'acceptació de la identificació per reconeixement facial. Els resultats han estat molt favorables a la seva utilització: el 70% dels enquestats estarien disposats a utilitzar-ho com a alternativa a la introducció del seu codi personal via teclat.

Entre els principals avantatges esmentats pels usuaris, destaquen la sensació de seguretat que proporciona el reconeixement facial (el 66% dels participants en l'estudi així ho van assegurar), la comoditat (important per al 19% dels enquestats) i la rapidesa de funcionament (destacada pel 15% dels clients). Així mateix, CaixaBank ha involucrat els clients en el desenvolupament del projecte i disseny de la solució tecnològica, realitzat d'acord amb metodologies *agile* i *design thinking*.

A la disposició de qualsevol client de CaixaBank

Qualsevol client de CaixaBank pot ja utilitzar el reconeixement facial per a reintegraments en els caixers que disposen d'aquesta tecnologia. Tot i així, abans d'usar el sistema per primera vegada, és necessari un procés d'alta en el servei.

Aquest registre es duu a terme fàcilment a les oficines de l'entitat amb les *tablets* dels empleats, en només uns minuts.

Aposta per la biometria

Amb el llançament del reconeixement facial en caixers, CaixaBank enforteix la seva aposta per la biometria com a tecnologia que facilita l'accés dels clients als serveis de l'entitat d'una manera més senzilla i còmoda.

De fet, ja el 2017, l'entitat es va convertir en el primer banc d'Espanya a incorporar la identificació per Face ID a l'iPhone X, llavors nouvingut al mercat. Amb aquest servei, els clients poden accedir als seus comptes mitjançant reconeixement facial a través de la seva terminal mòbil i sense introduir altres dades d'accés, com DNI, número d'identificació d'usuari i contrasenya.

CaixaBank, líder en digitalització de la banca

CaixaBank és l'entitat líder en banca *retail* a Espanya, amb una quota de penetració de clients particulars del 29,3%. La tecnologia i la digitalització donen suport al model de negoci de l'entitat, que continua reforçant el seu lideratge amb la major base de clients digitals a Espanya: més de 6 milions de clients digitals, 5,2 milions de clients en banca mòbil i una quota de penetració del 32%.

L'entitat financera ha desenvolupat projectes que han marcat fites tecnològiques en el sector, com la primera implantació comercial a Europa dels sistemes de pagament *contactless* i de pagament pel mòbil, la creació dels primers caixers *contactless* del món, el llançament d'imaginBank, el primer banc mòbil d'Espanya, o el desenvolupament de les primeres aplicacions d'intel·ligència artificial per a atenció al client.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs millor valorats del món per la qualitat dels seus serveis digitals. El 2018, l'entitat ha estat reconeguda com a “Millor Banc Digital d'Europa Occidental” per les publicacions especialitzades *Euromoney* i *Global Finance*. Igualment, l'aplicació de banca mòbil ha rebut el reconeixement del Bank Administration Institute (BAI) i de la revista britànica *The Banker*, que l'ha triat com el millor projecte tecnològic de 2018 en la categoria *mobile*.