

Con el objetivo de ofrecer una mejor experiencia de usuario y una mayor seguridad en las operaciones, especialmente en el contexto de la Covid-19

CaixaBank inicia el despliegue de los cajeros con tecnología de reconocimiento facial por toda España

- **La entidad pasará a contar con un centenar de dispositivos con reconocimiento facial, lo que la convertirá en una de las mayores redes de cajeros del mundo en la aplicación comercial de esta tecnología biométrica.**
- **El sistema, premiado por “The Banker” como uno de los mejores proyectos de innovación bancaria de 2019, es el único del mundo con un nivel de seguridad suficiente como para realizar reintegros sin introducir manualmente el PIN.**
- **Los cajeros están dotados de cámaras y “software” capaz de validar hasta 16.000 puntos del rostro del usuario, lo que garantiza una identificación totalmente correcta.**

CaixaBank inicia el despliegue en toda España de los cajeros dotados de tecnología con reconocimiento facial. El sistema es el primero puesto en marcha por una entidad financiera a nivel mundial para realizar reintegros simplemente reconociendo al usuario a través de la imagen captada por la cámara del terminal y sin tener que introducir manualmente su PIN.

El plan de expansión tiene el objetivo de llevar esta tecnología a más de 30 oficinas Store de toda España, de forma que todas las comunidades autónomas dispondrán como mínimo de una oficina dotada con este sistema y el parque total de cajeros con reconocimiento biométrico de CaixaBank superará los cien terminales. Actualmente, la entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, ya cuenta con algunos de estos cajeros en funcionamiento en varias oficinas Store de Barcelona, así como en los centros *flagship* “all in one” de Barcelona y Valencia.

Cuando culmine el plan de expansión (previsiblemente, a mitad de julio de 2020), CaixaBank pasará a disponer de una de las mayores redes de cajeros del mundo dotada de tecnología de reconocimiento facial aplicada de forma comercial, y del único en el que este sistema biométrico cuenta con un nivel de seguridad suficiente como para permitir realizar reintegros sin utilizar el PIN.

Para **Gonzalo Gortázar**, consejero delegado de la entidad financiera, “CaixaBank trabaja con un modelo de innovación en el que la tecnología está al servicio de la experiencia del cliente para dar el mejor servicio. Trabajamos para evolucionar constantemente hacia las nuevas necesidades y hábitos y, 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”. Gortázar ha señalado también que “en el contexto actual de la Covid-19, este proyecto cobra especial relevancia, dado que permite reducir el contacto físico de los clientes con la superficie de los cajeros, medida que se suma al uso de las tarjetas *contactless* y que contribuye a reforzar la seguridad de uso de los terminales”.

Tecnología que refuerza la experiencia de usuario y la seguridad

CaixaBank ha sido el primer banco del mundo en crear cajeros en los que la tecnología biométrica está integrada con eficacia y seguridad tal que el reconocimiento facial es suficiente para identificar al cliente al realizar un reintegro y, por tanto, no se solicita un número PIN adicionalmente. 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.

El reconocimiento facial agiliza el proceso de identificación del cliente y le facilita realizar reintegros sin memorizar múltiples contraseñas. Además, en el contexto de la Covid-19, el sistema ofrece la ventaja añadida de poder extraer efectivo de los cajeros reduciendo al mínimo el contacto con la superficie del terminal, dado que el cliente no necesita usar el teclado. La única vez que tiene que tocar el dispositivo es al seleccionar la cantidad de efectivo que quiere retirar, y esto puede hacerlo con un único toque sobre la pantalla del cajero.

El sistema ha recibido el premio *The Banker* al proyecto tecnológico del año en la categoría “Canales de prestación de servicio” (“*Delivery channels*”) de los *The Banker Tech Project Awards 2019*, que reconocen los mejores proyectos desarrollados por entidades financieras por su innovación y su contribución a la transformación tecnológica del sector bancario global.

Los clientes de CaixaBank que quieran utilizar el reconocimiento facial en cajeros deberán contactar con su gestor para realizar el proceso de alta. No es necesario que sean clientes de las oficinas Store donde se encuentran instalados: pueden tener como oficina de referencia cualquier otro centro.

CaixaBank, referencia en transformación digital del sector bancario

La transformación digital y la innovación constituyen un pilar estratégico de CaixaBank, que pone la tecnología al servicio de sus clientes y empleados. La entidad financiera cuenta con 6,5 millones de usuarios de sus servicios de banca online, lo que la convierte en el banco líder en clientes digitales en España.

CaixaBank 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, 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 productos y servicios digitales. Este año, la revista estadounidense *Global Finance* ha destacado en sus *The Innovators Awards* tres proyectos de la entidad por el uso de la biometría en los servicios bancarios y por la continua mejora de su aplicación *CaixaBankNow* y de su chatbot *Neo*. En 2019, la entidad fue reconocida como la *Mejor Transformación Bancaria en Europa Occidental* por la revista *Euromoney*, y el *Banco Más Innovador en Europa Occidental* por la revista estadounidense *Global Finance*. Además, fue elegida como *mejor entidad de Banca Privada del mundo* por su comunicación digital a sus clientes en los *Wealth Tech Awards* de la revista *PWM*, del grupo *Financial Times*.