

CaixaBank despliega una nueva plataforma tecnológica en sus cajeros para ofrecer la misma experiencia de uso de la banca digital que en móvil y web

- **El proyecto ATMNow convierte a la entidad en el primer banco del mundo en ofrecer una experiencia totalmente omnicanal, con idéntico nivel de calidad, imagen y servicio en todos sus canales digitales.**
- **La entidad prevé disponer a finales de julio de 9.000 cajeros adaptados al nuevo sistema.**
- **Además de transformar el estilo y la navegación por los menús, ATMNow ofrece nuevos servicios, como el reintegro en efectivo en solo dos pasos, y abre la puerta a operativas que integren el uso compartido de varios canales digitales.**

31 de mayo de 2021

CaixaBank inicia el despliegue de su nueva plataforma tecnológica para cajeros, ATMNow, diseñada para transformar por completo la experiencia de usuario e incorporar nuevos servicios y funcionalidades.

La nueva plataforma se ha creado con el objetivo de ofrecer en los cajeros la misma operativa e imagen que a través de CaixaBankNow, el canal de banca online accesible por web y móvil. Pese a que las características tecnológicas de los dispositivos son totalmente diferentes, ATMNow implica una adaptación completa al entorno de cajeros de la experiencia de uso y la calidad de servicio de la banca digital de CaixaBank.

El proyecto supone un hito tecnológico en innovación en servicios digitales, ya que, gracias a él, la entidad presidida por José Ignacio Goirigolzarri y dirigida por Gonzalo Gortázar se convierte en el primer banco del mundo totalmente omnicanal, capaz de ofrecer la misma experiencia de cliente en todos sus canales digitales.

El despliegue de ATMNow se ha iniciado con la instalación de la plataforma en 50 cajeros situados en puntos clave de Barcelona. Durante los próximos días, el proceso se extenderá al resto de España, con el objetivo de finalizar el despliegue a finales de julio en más de 9.000 cajeros adaptados de la red de CaixaBank. Adicionalmente a lo largo del segundo

semestre del año se incorporarán a la plataforma todos los cajeros provenientes de la red de Bankia.

Incorporación de nuevas funcionalidades

Además de homogenizar estilos y flujos de navegación para unificar la experiencia de usuario con los canales web y móvil, ATMNow aporta a los cajeros de CaixaBank nuevos servicios y funcionalidades que facilitan una interacción más intuitiva y fluida. Entre otras innovaciones, por ejemplo, mejora el proceso de reintegro de efectivo, que queda reducido a solo dos pasos.

También destaca la incorporación de tecnología de personalización del menú de opciones para que cada usuario tenga, en la primera pantalla, acceso directo a sus operaciones y opciones más habituales. Esta adaptación la realizará el sistema por defecto, cada vez que el cliente empiece a usar el cajero con su tarjeta y sin necesidad de realizar configuraciones especiales. Por otro lado, las pantallas del cajero se han rediseñado para poder tener más espacios donde ofrecer información de ayuda al usuario.

La omnicanalidad completa de CaixaBank con ATMNow abre la vía a la creación de nuevos servicios. Por ejemplo, será posible disponer de la preparación de operativas a través de la app o en la web que se quieran realizar posteriormente en el cajero de forma automática en cuanto el usuario se identifique. Está previsto que estas nuevas funcionalidades se incorporen progresivamente.

ATMNow es un proyecto diseñado con nuevas metodologías *agile* y de *design thinking*. En el proceso se ha contado con la opinión y participación de clientes de diferentes edades y perfiles, así como grupos de empleados de la entidad financiera.

Nueva fase en el despliegue de la tecnología de reconocimiento facial para cajeros

El despliegue de ATMNow irá acompañado de una nueva oleada de instalaciones de la tecnología de reconocimiento facial, que facilita realizar reintegros reduciendo el contacto físico de los clientes con la superficie de los cajeros, al tiempo que refuerza la seguridad de uso de los terminales.

Actualmente, son ya más de 700 cajeros de toda España los que disponen de este servicio, del que CaixaBank ha sido pionero a nivel mundial. La entidad prevé alcanzar los 1.250 con identificación biométrica a finales de julio de 2021, de forma que todas las oficinas de nuevo modelo de CaixaBank de España, las oficinas Store, contarán con al menos un cajero con esta funcionalidad. Para facilitar su uso, los clientes podrán darse de alta y registrar sus datos biométricos desde su propio móvil con CaixaBankNow, sin necesidad de ser asistidos por un gestor.

CaixaBank, líder en banca digital

Ofrecer la mejor experiencia de usuario en todos los canales de relación con los clientes, físicos y *online* es uno de los pilares del Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank. La entidad cuenta actualmente con la mayor base de clientes digitales de España, con más de 10 millones de usuarios totales de todos los canales digitales.

Gracias a su estrategia de transformación digital, la entidad se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales, con reconocimientos como el de “Mejor entidad del mundo en Banca de Particulares 2020” y “Mejor Banco en España 2020” por la revista estadounidense *Global Finance*. Estos premios se suman a los obtenidos en el ámbito de la banca digital, como el “Mejor banco digital en banca de particulares en España 2020”, y en el ámbito de banca privada, en el que CaixaBank ha sido elegida “Mejor entidad de Banca Privada de Europa por su cultura y visión digital 2020”.

Además, la *app* CaixaBankNow ha sido elegida, por tercer año consecutivo, la “Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental” por *Global Finance*.