

**NOTA DE PRENSA**

## **Banca y asistencia a distancia: propuestas tecnológicas para enfrentar la crisis sanitaria**

*La tecnología ayuda a realizar transacciones bancarias de forma segura sin contacto físico con el personal de la sucursal*

**Madrid, 3 de abril de 2020.-** La crisis sanitaria mundial está cambiando la vida cotidiana debido a las medidas de precaución. Los bancos, como proveedores de servicios esenciales, están entre las instituciones que siguen trabajando para la población, tomando las precauciones necesarias. De hecho, es primordial evitar la proximidad física con el personal de las sucursales mientras se realizan las transacciones y operaciones bancarias.

En este escenario, los bancos pueden beneficiarse de la aplicación de tecnologías destinadas a proporcionar servicios bancarios y de asistencia a distancia, como la suite de software **WinWebServer (WWS)**, desarrollada por la empresa italiana [Auriga](#), especializada en soluciones de banca omnicanal. Esta plataforma incluye una amplia variedad de funcionalidades bancarias para todos los canales de contacto con los clientes.

La banca móvil, así como la banca por internet, es la principal tendencia en los servicios de **banca a distancia**. La aplicación WWS Mobile de Auriga permite a los usuarios acceder a sus servicios bancarios a través de su teléfono móvil y su tablet y, de este modo, mantener una interacción continua con su banco sin salir de su casa.

Los usuarios también pueden utilizar su smartphone para acceder a una variedad de servicios convenientes en los cajeros automáticos, como retirar dinero de forma más rápida y segura sin utilizar sus tarjetas ni tocar el teclado del cajero automático, mediante la **preparación previa de la transacción** en el teléfono inteligente.

También a las funciones de geolocalización para localizar el cajero automático más cercano y comprobar en tiempo real sus servicios disponibles, a fin de evitar la circulación inútil en la ciudad y la exposición al riesgo. Gracias a tecnologías como la **Inteligencia Artificial**, los bancos pueden procesar los datos de los clientes para ofrecer servicios a medida, haciendo que las operaciones se realicen más fácil y rápidamente.

## **Asistencia remota en cajeros automáticos y dispositivos de autoservicio asistido**

Los puntos de contacto tradicionales de la sucursal, como los cajeros automáticos y los dispositivos de autoservicio asistido (ASSD por su nombre en inglés; Assisted Self Service Devices), pueden seguir siendo en algunos casos la principal referencia del cliente para realizar operaciones tanto sencillas como complejas, incluso durante esta crisis sanitaria y cubrir las necesidades de servicios financieros de los consumidores.

Gracias a la **videoconferencia** y a las **funciones de navegación conjunta**, los clientes pueden ser guiados a distancia para completar las operaciones bancarias sin necesidad de tener contacto cara a cara con el personal de la sucursal. Los habitantes de las zonas rurales o aquellos con pocas sucursales en sus zonas de residencia pueden comunicarse con el cajero o el dispositivo de ayuda asistida y ser **atendidos a distancia** por un profesional que puede estar a kilómetros de distancia. Esta tecnología de autoservicio crea un entorno acogedor que facilita la identificación de los usuarios y garantiza la seguridad y personalización de los servicios.

La videobanca, en particular, combina la atención personal y la automatizada: mediante videoconferencias, el usuario puede hacer preguntas y obtener información de expertos **en tiempo real** sobre pagos, transferencias, casillas específicas de un formulario o conocer el significado del lenguaje contractual, e incluso procesar operaciones complejas. Para evitar los escollos de la tecnología de la videobanca es necesario que ésta se integre adecuadamente con otros sistemas y canales del banco para ofrecer una mejor experiencia al cliente. Estas nuevas sucursales digitales permiten a los clientes acceder a sus datos en tiempo real las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para una experiencia omnicanal perfecta.

### **Acerca de Auriga**

Auriga es especialista en aplicaciones de software para cajeros automáticos y sistemas de pago. La compañía ha sido, además, un importante innovador en banca online y móvil, ofreciendo soluciones que favorecen la optimización de los procesos y una ventaja competitiva a largo plazo. Más del 70 % de los cajeros automáticos en Italia se gestiona con el software WWS de Auriga. Auriga es una compañía global, con presencia en Europa Occidental y Oriental, Latinoamérica y Asia-Pacífico. Más información sobre Auriga: <https://www.aurigaspa.com/es/>

**Para más información:**

Verónica Rodríguez [veronica.rodriguez@alephcom.es](mailto:veronica.rodriguez@alephcom.es)

Jennifer Arenas [jennifer.arenas@alephcom.es](mailto:jennifer.arenas@alephcom.es)

Aleph Comunicación

Tel.: 91 386 69 99

**Contacto con Auriga**

Antonella Comes, Directora de Marketing

[antonella.comes@aurigaspa.com](mailto:antonella.comes@aurigaspa.com)

Tel.: +39 080 56 92 255