

Dispositivos de autoservicio avanzado: acercar la banca a los ciudadanos

Allí donde las entidades bancarias no llegan, o no ofrecen todos los servicios que los ciudadanos necesitan, los dispositivos de autoservicio avanzado (tal vez compartidos entre varias entidades), pueden ser un gran aliado.

La transición del sector bancario y financiero, que lleva fraguándose varios años, y que está acabando con las instituciones como las conocemos, no tiene vuelta atrás. A las distintas crisis, se ha sumado la entrada en el juego de los llamados ‘neobancos’ –más innovadores y ágiles- y ahora, también, la de empresas de otros sectores que están empezando a comercializar servicios bancarios y que, en muchos casos, cuentan el favor de los consumidores. La rentabilidad de estas instituciones es una prioridad, pero frente a ella, está su condición de servicio público que debe atender las necesidades de la población.

Actualmente, y según un informe del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas ([IVIE](#)), en más de la mitad de los más de 8000 municipios del país no existe una oficina bancaria, lo que afecta a cerca de un millón de habitantes. Es cierto que en algunos de ellos existen agentes financieros o cajeros y que el nuevo acuerdo con Correos palia un poco esta circunstancia pero, aun así, sigue habiendo muchas personas sin acceso a servicios financieros en su localidad.

Y es que, pesar de seguir contando con una de las redes de cajeros y oficinas más amplias de Europa, España, sin embargo, tiene una menor ratio de cajero por habitante que gran parte de nuestros vecinos. El cierre de oficinas bancarias, que desde la crisis del 2008 ha tenido sucesivas oleadas y no ha cesado, parece haberse estabilizado en 2023. Con casi 20.000 sucursales (según datos del BCE) en España, la cifra parece haberse estabilizado.

Los grandes bancos han terminado algunos sonados procesos de integración y, por otra parte, las campañas de la sociedad –en especial de los mayores- para pedir atención personal y cerca de casa están dando sus frutos y consiguiendo compromisos como, gracias a la participación de Correos, que exista al menos una oficina de atención presencial en todos los municipios de más de 500 habitantes.

El canal de autoservicio, que lleva años siendo la principal interfaz de la experiencia de cliente es la cara y la cruz de las entidades. Por un lado, su mayor baza para llegar a cada rincón y, por otro, un gran reto en cuanto a eficiencia y costes. Los bancos

han de echar el resto y presentarse como los más eficientes e innovadores a través de este medio.

La tecnología, más conectada y ‘pequeña’ que nunca en la historia, es la clave para proveer de servicios a todos los lugares y estratos sociales. Los nuevos puntos de acceso, ya sean cajeros o terminales de autoservicio, mucho más completos y que sean, además, más ‘baratos’ para los bancos, se puede llegar mucho más lejos y mucho más cerca.

Soluciones de terminales avanzados como los que permite #Bank4me de Auriga, que incluyen además servicios de banca asistida y a distancia por vídeo permiten a los bancos subvencionar el acceso al efectivo generando nuevas fuentes de ingresos y reformar una sucursal bancaria para convertirla en un centro de servicios financieros y de otro tipo. Además, también pueden beneficiarse de la transformación digital de las filiales para mejorar la experiencia de los clientes, garantizar una mayor calidad de los servicios ofrecidos y reducir los tiempos operativos para la banca y su clientela, además de reducir los costes.

Acerca de Auriga

Auriga un proveedor líder de software y soluciones tecnológicas para la banca y el sector de pagos, y especialista en soluciones omnicanal innovadoras para la banca y otras instituciones financieras. Sus soluciones, desplegadas en más del 74 % de los cajeros automáticos de Italia, se basan en una moderna arquitectura tecnológica, y mejoran el time-to-market para nuevos servicios mientras al mismo tiempo reducen los costes y protegen los dispositivos críticos de ciberataques, logrando una ventaja competitiva a largo plazo. Auriga es una compañía global, con presencia en Italia, Reino Unido, Francia, España, Alemania, Bélgica y México, y está expandiéndose en Europa occidental y oriental, Latinoamérica y Asia-Pacífico.

Más información sobre Auriga: <https://www.aurigaspa.com/es/>

Para más información:

Jesús Martínez jesus.martinez@alephcom.es

Esther Gago esther.gago@alephcom.es

Aleph Comunicación

Tel.: 91 386 69 99