



Uno de cada tres cajeros automáticos suspende el examen de CONSUMER

LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y LAS CAPACIDADES DE LOS MISMOS VARÍAN MUCHO DE UNOS CAJEROS A OTROS, INCLUSO ENTRE LOS DE UNA MISMA ENTIDAD BANCARIA

Pocas acciones hay tan cotidianas como la de utilizar el cajero automático para extraer dinero, consultar el saldo o comprobar los últimos movimientos de nuestra cuenta corriente. Los 50.500 cajeros automáticos que hay en España, según datos de octubre de 2003 del Ministerio de Economía, se han convertido en indispensables sustitutos de la ventanilla bancaria, demasiado sujeta a horarios y a molestas colas. Los cajeros ofrecen la posibilidad de ejecutar con comodidad y rapidez las principales operaciones bancarias que motivan nuestras visitas a las sucursales e incluso han ampliado su oferta con otros servicios de valor añadido (como la adquisición de entradas, la recarga de la tarjeta del móvil o del monedero electrónico). No obstante, y a pesar de sus indudables ventajas, la calidad del servicio prestado y las capacidades de los mismos varían mucho de unos cajeros a otros, incluso entre los de una misma entidad bancaria. Precisamente para estudiar el estado de los cajeros automáticos, el tipo de operaciones que permiten realizar, la información que ofrecen al usuario y su seguridad, CONSUMER ha visitado 281 cajeros, pertenecientes a 14 entidades bancarias (18 cajeros de media por entidad).

La principal conclusión es que los cajeros automáticos deben mejorar notablemente las prestaciones que ofrecen, ya que el 36% de ellos suspende el examen de CONSUMER, la mitad de ellos (el 18%) con una nota

media de "mal", y la otra mitad rozando el aprobado pero sin lograrlo, quedándose en un "regular". El 64% de los cajeros supera el examen, aunque si nos referimos a las entidades bancarias el porcentaje de aprobados desciende hasta el 50%, lo que permite hacerse una idea de lo heterogéneo de los resultados. Además, los cajeros difieren notablemente de una entidad a otra e incluso dentro de las mismas la disparidad entre ellos es habitual. La mayor parte de los cajeros estudiados (uno de cada tres) obtienen una valoración final de "bien", el 27% logran un "aceptable" y sólo el 4% alcanzan la nota de "muy bien". Estas oscilaciones también se mantienen más o menos constantes en la mayor parte de las entidades.

A pesar de la disparidad observada en el estudio, hay puntos comunes en los que la mayor parte de los cajeros o entidades deben mejorar. En materia de seguridad, por ejemplo, el 21% de los cajeros no cuentan con un dispositivo para cerrar la puerta mientras se opera en ellos (o si lo tenían no funcionaba). Y el 97% no advierte sobre la importancia de no marcar la clave secreta de la tarjeta en presencia de otras personas, un error muy común que puede costarnos muy caro. También la información sobre el cobro de comisiones puede y debe mejorar: no informaron de la posible comisión ni tenían un cartel informativo en lugar visible en el 39% de las operaciones de consulta de los últimos movimientos, en el 38%



de las consultas de saldo, ni en el 31% de las extracciones de efectivo. En cuanto a la información útil que ofrecen, destaca negativamente que el 76% no indicara las direcciones de los cajeros más próximos, y lo que es peor, que el 29% no facilitara los números de teléfono a los que llamar para una posible cancelación de la tarjeta.

Cómo se hizo

Técnicos de CONSUMER visitaron 281 cajeros automáticos, pertenecientes a 14 bancos o cajas de ahorro -con una media de 18 cajeros por entidad- durante los días 4 y 5 de diciembre. Concretamente, se visitaron cajeros de Banco Popular, BBK, BBVA, BSCH, Caixa, Caixa Catalunya, Caixa Galicia, Caja Laboral, Caja Madrid, Caja Vital, CAM (Caja de Ahorros del Mediterráneo), Ibercaja, Kutxa y Unicaja. Además de las operaciones más comunes ▶

CUADRO GLOBAL

	INFORMACIÓN AL USUARIO	ESTADO DE LIMPIEZA	SEGURIDAD	OPERACIONES BANCARIAS	OTROS SERVICIOS	TOTAL*
Excelente	0%	6%	2%	11%	5%	0%
Muy Bien	0%	40%	20%	20%	8%	4%
Bien	32%	10%	17%	17%	7%	33%
Aceptable	25%	14%	44%	6%	19%	27%
Regular	28%	6%	0%	12%	0%	18%
Mal	8%	23%	0%	15%	56%	18%
Muy Mal	7%	0%	17%	19%	5%	0%

* Las valoraciones globales de los cajeros son fruto de una media ponderada, es decir, cada variable tiene un peso específico en función de su importancia y no son el resultado de una media aritmética.

CASI UN TERCIO DE LOS CAJEROS VISITADOS NO INDICABA EL NÚMERO AL QUE LLAMAR PARA ANULAR LA TARJETA

-consulta de saldo, de movimientos y retiradas de efectivo-, se comprobó si los cajeros ofrecían la posibilidad de efectuar otras transacciones, así como su estado general, la información que facilitan y la seguridad que proporcionan a los usuarios.

Información para el usuario

La mayor parte de los cajeros - el 94% de los estudiados- contaban con una **enseña de la red a la que pertenecen**. Tan sólo se echó en falta en 16 cajeros visitados (uno de cada tres de Unicaja, el 16% de BBVA, el 9% de

BSCH, el 7% de Caja Vital, el 6% de la CAM y Caja Madrid, y el 5% del Banco Popular y La Caixa). Pero no sólo es interesante que la red esté correctamente identificada, también conviene que el **distintivo sea visible**. Esto se cumplió en más de nueve de cada diez cajeros visitados.

Asimismo, resulta de utilidad que en el exterior del cajero, sin necesidad de comenzar a operar en él, se informe a los usuarios sobre los **idiomas en los que puede ser utilizado**. No obstante, esta práctica informativa no está muy extendida: sólo se detectó en el 6% de los cajeros estudiados. Concretamente, en el 20% de los cajeros de Caixa Cataluña e Ibercaja, el 17% de los del BSCH, en uno de cada diez de los estudiados de La Caixa y en el 7% de los de la Caja Vital y la Kutxa.

Cuando los cajeros se encuentran fuera de servicio, sea por problemas técnicos o por haberse agotado su disponible, se agradece sobremanera un indicativo con la **dirección los cajeros más próximos** de la entidad o, en su defecto, de la misma red. Pues bien, sólo el 23% de los cajeros ofrecían esta información, y el 77% de éstos lo hacía mediante un cartel que se encontraba en óptimas condiciones de lectura. En el 80% de los cajeros estudiados de La Caixa se observó esta interesante información, lejos del 4% de los del BBVA que hacían lo propio.

Además, se observó si en los cajeros - tanto interiores como exteriores- se informaba de los **números de teléfono** a los que llamar para una posible cancelación de la tarjeta o cualquier otra gestión que fuera necesario realizar. En este sentido, se ha valorado positivamente la presencia de un número de contacto tanto de la entidad emisora de la tarjeta como de la red a la que ésta pertenece. El 71% de los cajeros estudiados facilitaban a los usuarios dichos números, aunque sorprendentemente no figuraban en ninguno de los cajeros de Ibercaja visitados, el 87% de los de Caja Laboral, el 73% de los de Caixa Catalunya ni en el 67% de los de Unicaja. En cambio, ofrecían un teléfono de contacto todos los cajeros a Kutxa, la CAM y Caixa Galicia.



Operaciones bancarias

Puestos a utilizar los cajeros automáticos, la **posibilidad de operar en ellos en varios idiomas** siempre es apreciada por los usuarios. Sin embargo, el 36% de los cajeros estudiados no ofrece esta opción y tan sólo permite efectuar las transacciones en castellano. Esto ha ocurrido en todas las entidades de Unicaja e Ibercaja, en ocho de cada diez del Banco Popular y en el 40% de los cajeros de Caja de Madrid. En el resto de entidades todos los cajeros ofrecían más de un idioma (No es común), destacando los de Caja Laboral, que permitían elegir entre más de cuatro (castellano, catalán, gallego, euskera, inglés, francés y alemán).

La **consulta de últimos movimientos**, una de las operaciones que más habitualmente demandan los usuarios, estaba disponible en el 89% de los cajeros visitados. En el resto no pudo realizarse este sencillo trámite, pues aunque ofrecían esta opción no estaba disponible cuando los técnicos de CONSUMER la solicitaron. Esto ocurrió en el 36% de los cajeros del BBVA, el 32% de los del BSCH, el 23% de los de La Caixa y el 17% de Caja Madrid. En cuanto a las fechas sobre las que realizar las consultas de movimientos, en el 54% de los cajeros que sí permitían esta opción no se pudo **seleccionar otra fecha que la predefinida por el cajero**, es decir, el usuario no pudo consultar movimientos de las fechas elegidas por él. Esto ocurrió en todos los cajeros visitados de Caixa Galicia, Caja Laboral, Caja Madrid, la CAM, la Kutxa y BSCH. Y en menor medida en los del Banco Popular, BBK e Ibercaja (en cerca de 6 de cada 10 cajeros de estas entidades).

Cuando se consulta este tipo de movimientos se suele ofrecer la posibilidad de elegir entre **visualizarlo en pantalla o de imprimirlo** (en ocasiones se permiten las dos opciones). La alternativa más extendida es la impresión, detectada en el 98% de los cajeros. La posibilidad de visualizarlo en pantalla, sin embargo, no está tan extendida a pesar de su practicidad y del ahorro de papel que supone: en más de la mitad de los cajeros en los que se pudo realizar la consulta de saldo no estaba disponible esta opción.



INFORMACIÓN

	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAJEROS	IDIOMAS EN EL EXTERIOR DEL CAJERO	DIRECCIONES DE CAJEROS PRÓXIMOS	TELÉFONOS DE CONTACTO
Promedio	Excelente	Muy Mal	Muy Mal	Regular
Suspenden	7%	94%	76%	29%

Se observó si disponen de un cartel exterior identificativo de la red a la que pertenecen, si éste era bien visible, si se informaba en el exterior de los idiomas en los que se podía operar, si informaban de los cajeros más próximos y si indicaban algún número de contacto de la entidad o de la red.

OPERACIONES BANCARIAS

	IDIOMAS	CONSULTA MOVIMIENTOS	CONSULTA SALDO	RETIRADA DE EFECTIVO
Promedio	Regular	Mal	Mal	Bien
Suspenden	26%	34%	44%	15%

Se observó si disponen de un cartel exterior identificativo de la red a la que pertenecen, si éste era bien visible, si se informaba en el exterior de los idiomas en los que se podía operar, si informaban de los cajeros más próximos y si indicaban algún número de contacto de la entidad o de la red.

Entre las gestiones más demandadas en los cajeros figura la **consulta de saldo**. Esta básica operación de los cajeros no estaba disponible en cerca del 10% de los visitados. Fue en los del BSCH donde se dio la mayor proporción de negativas al consultar el saldo (28%), seguidos por los cajeros de La Caixa (19%), del BBVA (16%) y de Caja Madrid y la BBK, ambos con un 13%. Prácticamente todas las entidades expiden comprobante tras esta operación (el 98% de los cajeros), pero

no se revela tan extendida aún la posibilidad de visionar en la pantalla la operación. La mitad de los cajeros visitados ofrecían esta opción, y entre los que no lo hacían destacan la Caja Laboral (en ninguno de sus cajeros fue posible), la Kutxa y el BSCH (en el 95% de los cajeros estudiados en estas entidades no pudo visionarse esta gestión en la pantalla), BBK y la Caixa Galicia (86%) y el Banco Popular (80%).

Sin duda, la transacción más común en un cajero automático no es ▶



otra que la **retirada de dinero en efectivo**. No obstante, en el 9% de los cajeros estudiados no fue posible realizar esta operación, por muy diversos motivos. Así ocurrió en el 16% de los cajeros del BBVA y BSCH, el 13% de los de Caja Madrid y el 12% de los de La Caixa. Mención aparte merece el caso de la BBK: no fue posible sacar dinero en el 56% de los cajeros estudiados.

Entre los servicios que dan buena cuenta del grado en que bancos y cajas de ahorro piensan en la atención al usuario destaca, por cómoda y útil, la **posibilidad de elegir los billetes** en los que queremos que nos suministren el importe solicitado al cajero. Aunque las pruebas se han realizado retirando 20 euros y esto puede condicionar la variable, cabe destacar que algunas entidades ofrecieron esta opción hasta en el 80% de sus cajeros, por lo que perfectamente se puede exigir al resto de entidades que ofrezcan esta posibilidad. No obstante, el 85% de los cajeros estudiados no lo hicieron. Destacan de forma negativa todos los cajeros del Banco Popular, BBK, BSCH, Caixa Galicia, Caja Laboral, Caja Vital, CAM y Kutxa, y la práctica totalidad (95%) de los del BBVA y Unicaja.

En lo que al **comprobante** se refiere, la práctica totalidad de los cajeros lo dispensaban. La mayor parte lo hacen de forma impresa (67%), una minoría (1%) sólo permiten visionarlo en pantalla y 3 de cada 10 optan por la fórmula ideal y lo hacen de ambas formas. Destacan en este sentido las entidades de Unicaja, Caja Madrid e Ibercaja, ya que mientras la primera lo

hace en la totalidad de los cajeros visitados, las dos restantes ofrecen ambas opciones en el 95%.

Estado de conservación y limpieza

Respecto al estado de conservación y limpieza de los cajeros, en algunos resulta muy mejorable. No cabe duda que todo elemento expuesto al público es susceptible de ser víctima de actos vandálicos, como quemaduras, pintadas y la nueva moda de firmar en los cristales. También se incluye en este apartado la acción de los clientes que, a pesar de que disponen de papeleras, dejan caer sus resguardos al suelo, contribuyendo a transmitir una imagen poco o nada agradable del cajero. El 24% de los cajeros estaban sucios, uno de cada diez tenían pintadas o presentaban zonas quemadas, el 22% estaban rayados y el 12% deteriorados. Así, casi 6 de cada 10 cajeros de Caixa Catalunya se encontraban sucios. Les siguen muy de cerca los de la BBK, con un 56% de cajeros sucios y los de la CAM, con un 44% de cajeros en los que la limpieza podía mejorar. Destacaron positivamente en este apartado los de Ibercaja y Caixa Galicia. La pantalla rayada se observó en el 53% de los cajeros de Caixa Catalunya, el 44% de los de CAM, el 41% de Unicaja y el 37% de BBK.

Un elemento fundamental para mantener limpios los cajeros es colocar en ellos una **papelera**, algo que tienen muy presente las entidades bancarias: el 93% de los cajeros contaba con ella. En todos los cajeros de La Caixa había papelera, lo mismo que en los de Caja Laboral, la CAM y Unicaja. En torno al 92% de los cajeros de la BBK, Ibercaja, Caixa Cata-

lunya, Caixa Galicia, Kutxa y BBVA también disponían de papelera. La nota negativa es para el BSCH –la mitad de sus cajeros estudiados carecían de ella- y para Caja Madrid –en casi un tercio de los cajeros no se encontró-. En cuanto al estado de la papelera, pues de nada sirve si está llena o rota, puede mejorar: el 30% de ellas merecieron un “regular”, y el 5% directamente un “mal”. Hay que aclarar que aunque en algunos casos la falta de limpieza de las papeleras fue el factor determinante a la hora de evaluar su estado como regular o malo, en otros la nota se debía a actos vandálicos que habían deteriorado su estado.

Seguridad de los cajeros

Una de las fórmulas utilizadas para que los cajeros sólo se usen para operaciones bancarias consiste en dotarlos de un **dispositivo de apertura mediante la banda magnética de la tarjeta** de crédito, elemento que se localizó en el 77% de los cajeros estudiados. Se echó en falta en tres de cada cuatro cajeros de La Caixa, el 63% de los de Caja Vital, la mitad de los del BSCH, el 43% de los de Caja Madrid, el 21% de los de Caixa Catalunya, el 17% de los del BBVA y Kutxa y el 13% de los de la CAM.

En los cajeros interiores (141 de los 248 estudiados) se ha analizado la presencia de un mecanismo indispensable para la seguridad como es un **sistema para cerrar la puerta** mientras se opera en el interior. Este dispositivo, además de seguridad, confiere tranquilidad al usuario. Resulta alarmante entonces confirmar que el 22% de los cajeros visitados carecía de él (o no funcionaba). Destacan como entidades menos protegidas el BSCH -ninguno de los cajeros interiores visitados permiti-

SEGURIDAD EN LOS CAJEROS

	CÁMARA DE VIDEO VIGILANCIA	“CERROJO” PUERTA ENTRADA EN PRESENCIA DE OTROS	ADVERTENCIA DE NO MARCAR EL NÚMERO
Promedio	Bien	Regular	Muy mal
Suspenden	11%	21%	97%

Se ha diferenciado entre los cajeros interiores y exteriores. En los interiores se observó si estaban dotados con un sistema de apertura mediante banda magnética, si disponen de un sistema para cerrar la puerta mientras se opera en ellos y si contaban con cámara de video vigilancia e informaban de su existencia. Y en todos ellos se estudió si aconsejaban no marcar la clave en caso de que alguien pudiera observarla.

an cerrar por dentro la puerta- y los de Caja Laboral y Caja Madrid: carecían de este dispositivo en el 69% y el 43% de sus cajeros, respectivamente.

Otro de los dispositivos de seguridad fundamentales en los cajeros es la **cámara de video vigilancia**, que además de conceder cierta tranquilidad al usuario puede intimidar a posibles ladrones. En cerca del 11% del total de cajeros interiores no se ha observado (por carecer de ella o estar situada en un lugar oculto y, por tanto, nada disuasorio para los amigos de lo ajeno). Concretamente en el 63% de los cajeros de Caja Vital, y en el 25% y el 21% de los de Unicaja y la BBK, respectivamente, no se encontró cámara de video vigilancia. Pero no sólo interesa que el cajero cuente con cámara de seguridad, sino que resulta recomen-

dable que se indique de su existencia. Esta información se echó en falta en uno de cada cuatro de los cajeros que contaban con cámara de video vigilancia. La peor situación es la detectada en los cajeros de Ibercaja (ninguno de ellos avisaba de la presencia de cámaras), seguida de los de Unicaja (no se detectó este aviso en dos de cada tres).

Finalmente, resulta aconsejable no marcar la clave secreta de las tarjetas de crédito o débito en presencia de otras personas, pero muy pocas entidades advierten sobre esta importante precaución: de los 248 cajeros visitados (281 si contabilizamos los interiores y exteriores por separado), tan sólo en ocho se detectó este aviso (en cinco de La Caixa, dos de Caixa Catalunya y uno del Banco Popular). ◀

Otros servicios

Dentro de los nuevos servicios que los cajeros automáticos incluyen destaca, por su enorme comodidad, la **adquisición de entradas** para todo tipo de espectáculos, eventos deportivos, museos, etc. El 20% de los cajeros ofrecen ya esta opción, repartidos de manera desigual entre las entidades. Así, pocos (25%) de Caja Madrid, Banco Popular, Caja Laboral, Caixa Catalunya, Unicaja, Caja Vital, BBK, Kutxa, Caixa, Caixa Galicia, CAM y BBVA han incorporado esta función, al contrario que los de Ibercaja y BSCH, en los que prácticamente la mitad han añadido a su oferta este servicio. Pero, sin lugar a dudas, la **recarga de los teléfonos móviles** es la estrella en el bloque de los otros servicios: el 95% de los cajeros permiten hacerlo. Las únicas entidades que suspenden este apartado son Ibercaja y Caixa Catalunya, que en uno de cada tres cajeros no disponían de este servicio. Más inusual ha sido encontrar cajeros donde se pudiera **recargar la tarjeta monedero**, quizá debido a que su uso no está aún muy extendido. Sólo en uno de cada cinco cajeros del estudio se puede cargar el monedero electrónico. Únicamente los cajeros de Caja Vital y Caixa Galicia (en ambos casos, en el 95% de sus cajeros) y la CAM (en el 75%) ofrecían esta posibilidad de manera casi generalizada. En lo que respecta a servicios adicionales como transferencias, ingresos o transacciones de otra índole, o incluso algunos más peculiares como comprar lotería, el 30% de los cajeros automáticos estudiados carecían de ellos. Sobresalen los cajeros de la CAM y el BSCH, que como mínimo ofrecían más de tres operaciones adicionales en el 73% y el 65% de los cajeros, respectivamente.



¿INFORMAN SOBRE LAS COMISIONES?

El 30 de octubre de 2003 entró en vigor la norma que establece que los cajeros automáticos deben informar, antes de que se efectúe en ellos una extracción de efectivo, una consulta de saldo o de movimientos, sobre las comisiones que comporta cada gestión y ofrecer a los usuarios la posibilidad de cancelar la operación. Bancos y cajas de ahorro cuentan con un plazo de seis meses —que finalizan el 30 de abril de 2004— para implementar totalmente esta normativa sobre comisiones (hasta entonces las informaciones requeridas pueden ser sustituidas por una advertencia que indique claramente al usuario que la entidad emisora de su tarjeta puede haber establecido una comisión).

A partir de entonces todos sus cajeros deberán indicar obligatoriamente las comisiones que cobran al realizar alguna de las operaciones citadas. A falta de casi cuatro meses para su definitiva aplicación, CONSUMER ha estudiado el grado de cumplimiento de esta nueva norma y ha podido constatar que no informaron de la posible comisión ni tenían un cartel informativo en lugar visible el 39% de los cajeros en los que se consultaron últimos movimientos, el 38% de los cajeros en los que se comprobó el saldo y el 31% de los cajeros en los que se extrajo dinero. Por entidades, las que menos informaron sobre comisiones al consultar los últimos movimientos fueron Caixa Galicia, Caja Vital

y la Kutxa (en ninguno de sus cajeros indicaron los costes de esta gestión) y el 95% de los de La Caixa y la CAM. La consulta del saldo disponible no arrojó resultados mejores. En el 95% de los cajeros automáticos de la Kutxa no se informó al respecto, y tampoco en el 71% de los de la BBK y en el 68% de Caja Vital. La Caixa Galicia (que no notificó nada sobre comisiones en el 57% de sus cajeros), La Caixa (52%) y el BBVA (29%) también deben mejorar este apartado. Y en cuanto a la retirada de efectivo, destacan negativamente los cajeros de Caja Vital y de Caixa Cataluña: en ninguno se advirtió sobre las comisiones. Les siguen la Kutxa (95%) y La Caixa (83%).

