

# Los cajeros automáticos siguen fallando en seguridad y accesibilidad para discapacitados

LAS TERMINALES OFRECEN MÁS OPERACIONES Y SERVICIOS, ASÍ COMO MÁS INFORMACIÓN AL USUARIO. SIN EMBARGO, LA ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS ES DEFICIENTE Y LAS COMISIONES POR USO DE OTRAS REDES LLEGAN A LOS 3,01 EUROS

La cita con el cajero automático ya forma parte de la rutina semanal de los españoles: introducen su tarjeta y teclean el código de acceso una vez cada cinco días en alguna de las 58.000 unidades distribuidas por el país (sólo Japón tiene un mayor número de cajeros por habitante). Millones de operaciones y, sobre todo, millones de euros se registran a diario en terminales en las que la seguridad debe ser clave. O, al menos, debería, porque los resultados de un estudio realizado por CONSUMER EROSKI constatan que el margen de mejora es considerable, como lo es también en la deficiente accesibilidad para las personas con algún tipo de discapacidad.

Para evaluar este servicio se han visitado 395 cajeros automáticos, de los que 350 pertenecen a 16 entidades diferentes (Banco Santander, BBVA, La Caixa, Banco Popular, BBK, Caja Vital, Cajasol, Caixa Galicia, Caja Laboral, CAM, Kutxa, Unicaja, Caja de Ahorros de Navarra, Bankinter, Ibercaja, Caja Madrid). El resto corresponde a bancos que no forman

parte del informe, si bien se visitaron con el fin de conocer las comisiones que se les cargaba a los clientes que operaron con tarjetas de las entidades del estudio.

Si se comparan los resultados obtenidos en este informe respecto a uno similar publicado por CONSUMER EROSKI en 2003, se puede afirmar que los cajeros automáticos han experimentado una mejora, aunque lastrada por las relevantes carencias en accesibilidad y seguridad. En este último apartado, tres de cada diez cajeros suspendieron la prueba planteada (proporción superior a la de cuatro años atrás, que rondaba el 20%). Por el contrario, los avances han sido notables en el aumento de operaciones y servicios disponibles en los cajeros, la información que se ofrece al usuario (los suspensos han pasado del 43% al 26%) y el estado de conservación y limpieza. Además, los usuarios se muestran, en líneas generales, satisfechos con el servicio que reciben. Así lo indican los resultados de una encuesta realizada a 1.735 clientes de las 16 entidades, que inciden



en la carestía de los reintegros en otras entidades o redes de cajeros (las comisiones ascienden hasta los 3,01 euros) y la seguridad como sus principales motivos de queja. Por entidades, los únicos cajeros que han superado con holgura el examen (un “muy bien” de calificación global, y únicos que aprobaron en accesibilidad) son los de BBK. Los de CAM, Ibercaja, La Caixa y Unicaja lograron un “bien”, mientras que los de las otras 11 entidades se quedaron en un mediocre “aceptable”.

### Carencia de cámaras y advertencias

En el análisis de la seguridad, se comprobó que casi seis de cada diez cajeros interiores (lo eran 156 de los 350) de las entidades bancarias del estudio carecían de dispositivos de apertura mediante la banda magnética de la tarjeta (así se vio en todas las terminales visitadas de Caixa Galicia y de CAN, así como en nueve de cada diez de BBVA y de La Caixa, mientras que esta medida de seguridad se encontró en todos los de BSCH y Caja Sol). La presencia de cámaras de videovigilancia también da confianza al usuario y además puede hacer desistir a posibles ladrones. Aunque en muchas terminales la cámara puede estar oculta, lo cierto es que en el 60% no se pudo localizar. En el 30% sí había al menos una y en el resto se pudo ver un monitor de televisión. Los cajeros con mayor proporción de cámara a la vista son los de Caja Laboral (el 83%) y BBK (el 65%), frente a los de Banco Santander y Banco Popular (el 3%).

Aunque es recomendable no marcar la clave secreta o PIN de las tarjetas en presencia de otras personas, en muy pocos cajeros, sólo en uno de cada diez, advertían sobre esta precaución. Los usuarios también agradecen que los cajeros les alerten sobre la retirada de la tarjeta y del dinero, ya sea mediante un



dispositivo sonoro o a través de un mensaje en la pantalla. Nueve de cada diez lo hacían.

### Accesibilidad en entredicho

Buena parte de los cajeros son interiores. Para que todas las personas puedan acceder a ellos, la entrada debe estar adaptada, lo que no ocurría en uno de cada tres cajeros analizados. Sólo un 8% de los cajeros disponía de puertas automáticas, las más recomendables para personas con movilidad reducida. Son más frecuentes en las terminales de CAN, Bankinter y Caja Madrid (en todas ellas alrededor del 30%), así como en las de CAM (20%). El resto se hallaron en terminales de BBVA e Ibercaja (en el 9%

y el 6%).

En cuanto a la altura del cajero, sólo seis de cada diez terminales estaban situados a una altura adaptada para personas en sillas de ruedas.

También se comprobó que sólo uno de cada tres cajeros tenía pantalla táctil (las órdenes se ejecutan pulsando con el dedo sobre las instrucciones que aparecen en ella), especialmente útil para personas con dificultades de visión y de movilidad. Todas las pantallas de BBK y Caja Laboral eran táctiles, así como la mayoría de Caja Sol y tres de cada cuatro de La Caixa. Un escaso 25% de los cajeros contaban con teclados en braille (el 95% de los de BBK y el 82% de los de La Caixa).

En todos los cajeros se prestó atención al impacto del sol. La instalación de viseras, toldos, etc...ayuda a evitar estas incomodidades. Únicamente el 18% de los cajeros tenía toldo. Similar es la proporción de cajeros que contaba con visera (pestaña ubicada en la parte superior de la pantalla que evita los deslumbramientos). Las terminales de CAN sobresalen en este aspecto (incluyen estos elementos ocho de cada diez).

Para guiar a los usuarios ciegos o con deficiencias visuales en la realización de las operaciones son de gran utilidad los sistemas sonoros, que funcionan principalmente con auriculares. El 12% de las terminales ya había implantado este tipo de medida (en el 68% de los de Ibercaja, en la mitad de los de la CAM, aunque en ninguno de los visitados de BBK, Caixa Galicia, Caja Laboral, Caja Vital y CAN).

### **Información al usuario sobre la comisión que se cobra**

Hace cuatro años entró en vigor la norma que establece que los cajeros automáticos deben informar sobre las comisiones que comporta cada gestión y ofrecer a los usuarios la posibilidad de cancelar la operación. Cuando los técnicos de esta revista fueron a sacar dinero a un cajero de una entidad distinta de la emisora de la tarjeta (se hizo en 159 ocasiones), en todos informaron de la comisión.

Antes de empezar a operar es recomendable saber si el usuario puede hacerlo con su tarjeta. Sin embargo, en dos de cada diez los técnicos no vieron información alguna al respecto. En tres de cada cuatro cajeros tampoco se informaba de los cajeros más próximos, ni tampoco lo hacían en ocho de cada diez del teléfono de cancelación de tarjetas de la entidad emisora ni de la red. Sin embargo, en casi siete de cada diez sí ofrecían un teléfono al que dirigirse en caso de incidencias.

En el 38% de los tickets se indicaba el disponible diario tras haber sacado dinero (en la totalidad de las terminales de la Caja Vital pero en ninguna de CAN o Ibercaja). Respecto al saldo que queda

## **LOS USUARIOS SE QUEJAN DE LAS ELEVADAS COMISIONES Y DE LA FALTA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de cajeros automáticos se ha encuestado a 1.735 clientes de las 16 entidades del estudio. La mayoría se muestra satisfecha con el servicio que ofrecen los cajeros, a los que la mitad cataloga como "modernos". Siete de cada diez usuarios define como buena la rapidez para efectuar operaciones, así como la facilidad para entender los extractos que dispensan. Sin embargo, más de la mitad de los clientes opina que no hay una buena disponibilidad de cambios en las terminales (los peor valorados son los de BBVA, Caja Laboral, Kutxa y la Caja Vital).**

**La satisfacción desaparece cuando se pregunta a los usuarios sobre las comisiones que se cobran en los reintegros. El 68% considera que son excesivas (más del 90% de los de Caja Laboral, Kutxa y Bankinter). Entre los motivos de queja también se halla la seguridad, un elemento clave en los cajeros. Uno de cada tres usuarios denuncia que los cajeros no cuentan con las medidas suficientes.**

**Las incidencias en el uso de los cajeros son frecuentes: el 84% de los encuestados se han encontrado en alguna ocasión la terminal fuera de servicio. Asimismo, el 68% de los encuestados señaló que en alguna de las ocasiones que intentó operar en un cajero no realizó ciertas operaciones. Asimismo, a casi la mitad de los preguntados (al 46%) el cajero les ha tragado su tarjeta en alguna ocasión. Dos de cada tres usuarios manifestaron que habían utilizado cajeros que no daban comprobante de la operación realizada.**

**Como ya se ha comentado a lo largo del informe, los ciudadanos utilizan principalmente los cajeros para sacar dinero (todos lo encuestado realizan esta operación con frecuencia). Entre las operaciones más habituales le siguen la consulta de saldo y de últimos movimientos, así como la recarga del teléfono móvil (el 87%, el 77% y el 30% de los encuestados, respectivamente, afirmaron realizarlas habitualmente). Sin embargo, sólo el 17% de los usuarios acude a las terminales para realizar ingresos, el 14% para pagar recibos, el 12% para hacer transferencias y únicamente uno de cada diez para cobrar cheques, talones o pagarés y recargar la tarjeta monedero.**

en la cuenta, el 44% de los tickets retirados en los reintegros no contaba con este dato, de manera que el usuario no puede saber si la máquina ha descontado la cantidad correctamente.

### **Consulta de últimos movimientos y de saldo**

Si el usuario deseara consultar los últimos movimientos, en tres de cada cuatro cajeros no podría elegir las fechas porque venían predeterminadas por la máquina (en ninguno de la BBK, BSCH, Caixa Galicia, Caja Laboral, Caja Madrid, Caja Vital, Caja Sol, CAN, Ibercaja y Unicaja). Tanto al pedir información sobre las últi-

mas transacciones registradas en la cuenta como del saldo disponible casi siempre fue posible obtener el comprobante (en el 97% y en el 98% de los casos, respectivamente). Resalta Caja Madrid porque en uno de cada cuatro cajeros no se dispensó el resguardo a pesar de que se solicitó, y se avisó al usuario a través de un mensaje en la pantalla. Una vez terminadas las dos operaciones de consulta, en el 93% de los cajeros se podía seguir operando sin necesidad de introducir de nuevo la tarjeta y marcar el PIN. La excepción: en ninguna de las terminales de Caixa Galicia se preguntó al cliente si quería realizar otra operación.



## ASPECTOS A MEJORAR en los cajeros automáticos

A pesar de los avances que han experimentado los cajeros en los últimos cuatro años, todavía son muchos los aspectos mejorables:

- 1) **Identificación de la entidad y de la red:** una de cada diez terminales carecía de distintivos tales como banderolas y carteles que señalaran la entidad y red a la que pertenecía.
- 2) **Información sobre cajeros más próximos y teléfonos de atención:** en tres de cada cuatro no se indicaban las direcciones de los cajeros más cercanos y en ocho de cada diez no se exponían los teléfonos de cancelación de tarjetas. Y en una de cada tres no se señalaba el número de contacto en caso de que surgiera alguna incidencia.
- 3) **Apertura mediante la banda magnética de la tarjeta del usuario:** Seis de cada diez carecían de este sistema de seguridad.
- 4) **Precaución al marcar la clave:** Sólo uno de cada diez advertía sobre esta medida de prevención.
- 5) **Retirada de dinero y tarjeta:** uno de cada diez cajeros no alerta a los clientes de que no olviden retirar su tarjeta y el dinero expendido una vez realizada la operación.
- 6) **Accesibilidad:** Sólo seis de cada diez cajeros estaban colocados a una altura al alcance de una persona en silla de ruedas. Apenas cuentan con carteles de información en braille (únicamente en el 9% de las terminales), así como de teclados que incluyan este sistema de lectura (uno de cada cuatro). A esto hay que añadir la falta de elementos, tales como toldos o viseras, que eviten los molestos reflejos en la pantalla en el 85% de las terminales estudiadas.

## Sacar dinero puede resultar caro

En el 83% de las operaciones de reintegro realizadas en entidades distintas de la emisora de la tarjeta con la que se hacía la operación, éste tuvo que pagar un coste añadido, en concreto, entre 0,45 euros y los 3,01 euros. Las comisiones por sacar en terminales de diferente entidad pero de la misma red son notablemente menores a las que se pagan al extraer dinero en máquinas pertenecientes a una red diferente. Los técnicos de esta revista que sacaron dinero con tarjetas de Bankinter, Banco Santander y CAN no tuvieron que pagar ningún coste adicional por operar en entidades diferentes

pero de la misma red. Sin embargo, en la misma situación los clientes del resto de entidades tuvieron que hacer frente a comisiones que iban desde 0,45 euros hasta 0,65 euros.

En el reintegro en cajeros de distinta red, las comisiones fueron más caras que las de los casos anteriores, excepto en la BBK, que cobran 0,50 euros siempre que se opere en un cajero que no sea de la caja, independientemente de la red a la que pertenezca. Al cliente del Banco Santander también se le cobra 0,50 euros por sacar dinero de una terminal que no es de 4B. A los técnicos que utilizaron la tarjeta de la CAM y de Unicaja en un cajero que no era de Euro 6000 les cobraron una comisión de 0,80 euros y 1,50 euros, respectivamente. Los usuarios de Kutxa, Ibercaja y Caja Laboral tuvieron que hacer frente a un coste adicional de 1,80 euros por extraer dinero de terminales de una red diferente.

Por su parte, los clientes de Bankinter, CAN, Caja Sol y Caja Madrid pagan 2,40 euros más por obtener efectivo de terminales de una red distinta a la de estas entidades y en el caso de los clientes de



Caja Vital esta cifra ascendió a 2,50 euros. Al cliente de La Caixa le cobran 2,90 euros por realizar un reintegro en un cajero que no era de Servired. Esta cantidad llegó a ser de tres euros con tarjetas del BBVA y del Banco Popular en máquinas de una red diferente. La comisión más cara de todo el estudio fue de 3,01 euros, y se la cobraron al cliente de Caixa Galicia por extraer efectivo en cajeros que no eran de Euro 6000. Mención aparte merece el hecho de que el cliente del Banco Popular tuvo que pagar una comisión de 0,60 euros en tres cajeros de su propio banco, situados dos de ellos en Málaga y uno en Torremolinos.

### No sólo para sacar dinero

Recargar el teléfono móvil es posible en más de nueve de cada diez cajeros automáticos. Entre las operaciones meramente financieras la posibilidad de ingresar dinero está presente en el 63% de los

cajeros analizados, aunque en ninguno de Bankinter ni de Caja Laboral, igual que ocurría en la mayoría de la CAM y de Unicaja. Realizar transferencias a cuentas de la misma entidad se ofrecía en seis de cada diez máquinas (en ninguna de Bankinter, Caixa Galicia y la CAN). El pago de recibos, transferencias a otros bancos y la recarga de la tarjeta monedero son operaciones que se podían efectuar en la mitad de las terminales del estudio. El ingreso y el cobro de cheques son operaciones mucho menos comunes, y sólo están disponibles en el 32% y en el 12% de los cajeros analizados en el país, respectivamente. Por otra parte, en una de cada cuatro terminales el usuario ya puede pagar impuestos municipales.



**EN UNO DE CADA CUATRO CAJEROS AUTOMÁTICOS, EL USUARIO YA PUEDE PAGAR IMPUESTOS MUNICIPALES**

## Los cajeros automáticos a examen

Entidades visitadas	Información al usuario <sup>1</sup>	Estado de limpieza y conservación <sup>2</sup>	Accesibilidad <sup>3</sup>	Seguridad <sup>4</sup>	Servicios y Operaciones <sup>5</sup>	Valoración Global <sup>6</sup>
Banco Popular	Bien	Aceptable	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
Bankinter	Bien	Muy Bien	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
BBK	Muy Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Muy Bien	Muy Bien
BBVA	Aceptable	Bien	Mal	Bien	Muy Bien	Aceptable
BSCH	Aceptable	Aceptable	Muy Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
Caixa Galicia	Aceptable	Bien	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
Caja Laboral	Aceptable	Muy Bien	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
Caja Madrid	Bien	Aceptable	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
Caja Vital Kutxa	Bien	Aceptable	Muy Mal	Aceptable	Muy Bien	Aceptable
Cajasol	Muy Bien	Bien	Mal	Aceptable	Bien	Aceptable
CAM	Bien	Bien	Regular	Bien	Muy Bien	Bien
CAN	Aceptable	Muy Bien	Mal	Bien	Bien	Aceptable
Ibercaja	Aceptable	Muy Bien	Regular	Bien	Bien	Bien
Kutxa	Aceptable	Bien	Muy Mal	Aceptable	Muy Bien	Aceptable
La Caixa	Aceptable	Bien	Regular	Bien	Muy Bien	Bien
Unicaja	Muy Bien	Bien	Regular	Bien	Muy Bien	Bien
<b>Media</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bien</b>	<b>Mal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bien</b>	<b>Aceptable</b>

(1). **Información al usuario:** se ha analizado la información al usuario tanto en carteles y paneles en el exterior del cajero como en la pantalla de la máquina (direcciones de los cajeros más cercanos, red con la que funciona, información sobre el cobro de comisiones, teléfonos de cancelación de tarjetas, etc.). Asimismo se ha tenido en cuenta que los datos de los comprobantes que han dispensado los cajeros después de haber realizado las gestiones son suficientes y correctos. (2). **Estado de limpieza y conservación:** se ha comprobado el estado de mantenimiento y limpieza del exterior del cajero y del habitáculo en terminales interiores, además de la presencia de papeleras. Igualmente, se ha puesto atención en la limpieza de las máquinas y la conservación del teclado y la pantalla (ralladuras, pintadas, quemaduras y suciedad). (3). **Accesibilidad:** se han valorado aspectos relacionados con el grado de adaptación de los cajeros para personas con discapacidad física, auditiva y visual, como la altura del cajero, los accesos y el espacio del habitáculo en terminales interiores, la información y teclado en braille y dispositivos sonoros. Se ha analizado la posibilidad de cambiar el contraste y color de la pantalla de las máquinas, así como el tamaño de los caracteres. (4). **Seguridad:** se han observado dispositivos de apertura con banda magnética y sistemas de cierre de puertas en cajeros interiores, así como la presencia de cámaras de videovigilancia. También se han valorado aspectos como dispositivos que informen de la retirada de la tarjeta y el dinero y de la precaución del riesgo de marcar la clave delante de otras personas. (5). **Servicios y operaciones:** se han analizado las operaciones de reintegro de dinero, consulta de últimos movimientos y consulta de saldo. Se ha comprobado si se pueden realizar, si la máquina dispensa comprobante, la calidad de los billetes y la posibilidad de cancelar la operación, entre otros aspectos. Del mismo modo, se han valorado los servicios adicionales que ofrece el cajero, tales como el ingreso y cobro de cheques, realización de transferencias, recarga del móvil, compra de entradas, etc. (6). **Valoración global:** nota media final de los 5 apartados anteriormente señalados.

## EN EL 12% DE LOS CAJEROS SE HALLARON PAPELES, BASURA U OTRO TIPO DE RESIDUOS

Pero las posibilidades de uso de los cajeros no acaban ahí. Por ejemplo, en algunas terminales de Bankinter, la CAM o La Caixa, el cliente puede adquirir lotería. También es posible consultar precios de salida de subastas de Monte Piedad en máquinas de La Caixa, así como en algunas de Bankinter, la CAN e Ibercaja. Realizar una reserva en un hotel, introducir el currículum para buscar empleo, inscribirse en la universidad, buscar piso o contratar un seguro de viaje ya es posible hacerlo en algunas terminales. Las entidades más innovadoras son nuevamente Bankinter y la CAM, junto con la Caja Vital y el BBVA.

Obtener entradas para diferentes eventos como conciertos, cine, deportes, teatro etc. era impensable hace algunos años sin tener que sufrir las colas, en cambio, actualmente gracias a los cajeros, esta operación puede hacerse en algunos minutos. Cinco de las 16 entidades del estudio (la BBK, Caja Madrid, Ibercaja, La Caixa y Unicaja) ya incorporan esta posibilidad en sus terminales. Llama la atención que incluso se puede conseguir tickets para acudir a ferias y parques, así como que en La Caixa es posible realizar donativos a través de sus máquinas.

### Cajeros en buen estado

La conservación y limpieza de los cajeros es mejorable. En el 12% de las máquinas se hallaron papeles, basura u otro tipo de residuos. Los más limpios: los de BBK, Kutxa, Banco Popular, Caja Laboral, CAN e Ibercaja. Por el contrario, los que presentaban un estado más desagradable eran los de Unicaja (el 45% estaban sucios) y los de Caja Madrid (tres de cada diez). En el 16% no se hallaron papeleras y en las que había, una de cada cuatro estaba llena.

Asimismo, en casi uno de cada diez cajeros automáticos había bombillas fundidas. Respecto al teclado y a la pantalla de las máquinas expendedoras de efectivo, en el 11% estaban sucios, proporción que en los del Caja Vital se eleva a la mitad y en el caso de Banco Popular al 20%. ◀

## CONSEJOS ÚTILES para los usuarios de cajeros automáticos

- 1** Asegúrese de que el cajero pertenece a la misma entidad emisora de la tarjeta que usted va a utilizar o de que por lo menos opera con la misma red. Es importante porque así no le cobraran una comisión adicional, que puede ir de 0,45 euros a 3,01 euros.
- 2** Compruebe que la tarjeta con la que desea operar es compatible con el cajero. En la misma tarjeta aparece un logotipo que indica que tipo de tarjeta es (Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electrón, etc.) y en los cajeros hay distintivos que informan sobre qué tarjetas es posible utilizar.
- 3** Si el cajero es interior, cierre la puerta para que ninguna persona del exterior pueda acceder.
- 4** Cerciórese de que mientras marca la clave de la tarjeta no hay nadie cerca de usted. Incluso es recomendable que con una mano marque el PIN y que con la otra tape el teclado, de manera que ninguna microcámara pueda captar la imagen mientras usted pulsa las teclas.
- 5** Memorice su número personal, nunca lo anote y mucho menos lo lleve consigo. Además, evite siempre tener una clave relativa a datos de su vida personal (fecha de nacimiento, comienzo o final de DNI...) o una muy sencilla.
- 6** Solicite siempre el comprobante de las operaciones que haya realizado en el cajero y guárdelo hasta cotejarlo con su libreta o su extracto mensual.
- 7** En caso de robo de la tarjeta contacte con la entidad emisora de la tarjeta lo más rápidamente posible. Tenga siempre a su disposición el número de teléfono al que debe llamar para poder anularla (por ejemplo, guárdelo en el móvil). Ponga una denuncia para que quede constancia de este hecho. De este modo, en el caso de que haya habido movimientos no autorizados en la cuenta tendrá pruebas con las que podrá reclamar.
- 8** Elija un cajero seguro. Es conveniente que esté iluminado, que se ubique en un habitáculo en el que se pueda encerrar... Además, es importante que si se percata de alguna actividad sospechosa alrededor cancele inmediatamente la operación. En caso de que realice un reintegro es mejor que no cuente el dinero mientras se encuentre en el cajero automático, espere a estar en un lugar seguro.



## EL CAJERO AUTOMÁTICO DEL FUTURO

Desde que hace cuarenta años se pusiera en funcionamiento en Londres el primer cajero automático del mundo, estas máquinas han evolucionado sin pausa. Pero aún queda mucho por hacer.

- Uno de los cambios más inminentes en los cajeros automáticos de nuestro país consistirá en adaptar estas máquinas al uso del DNI electrónico.
- El usuario tendrá la posibilidad de elegir el diseño de la pantalla y de personalizar el menú. Este diseño se respetará siempre que ese usuario utilice cualquier cajero.
- Los cajeros automáticos admitirán y dispensarán monedas. En Alemania y Bélgica ya están en funcionamiento este tipo de máquinas.
- En un futuro será posible sacar dinero en moneda extranjera en los cajeros automáticos, así como ingresarlo y contabilizarlo.
- Los cajeros del futuro controlarán la calidad del papel moneda.
- La cumplimentación de documentos digitales y solicitudes a través de los cajeros será una práctica habitual en los próximos años. Incluso, estarán preparados para el reconocimiento de la firma digital.
- En el futuro ya no será necesario portar tarjetas para realizar las operaciones en los cajeros automáticos, dado que se han desarrollado sistemas mediante los que las máquinas pueden reconocer a la persona por las huellas dactilares, el iris, el rostro, la palma de la mano, la oreja o incluso la voz (se conoce como biometría).