

## Cajeros: cuántos hay, qué permiten hacer y cómo son los más nuevos<sup>1</sup>

---

La mayoría de los usuarios solo los usa para extraer dinero y hacer consultas, cuando las opciones incluyen hasta dar de alta un plazo fijo o un seguro. Los cajeros con la última tecnología ofrecen asistencia de un empleado por video conferencia



Po Sofía Bustamante

---

<sup>1</sup> <https://www.cronista.com/finanzasmercados/Cajeros-automaticos-cuantos-hay-que-permiten-hacer-y-como-son-20181109-0046.html>

---

**En el país hay instalados alrededor de 15000 cajeros automáticos** entre la red de Link y de Banelco, dispositivos que son indispensables en el día a día de los argentinos bancarizados. Sin embargo, tienen más funcionalidades que las que se utilizan habitualmente, además de generar varias inquietudes a pesar de que hace décadas que se utilizan.

Los expertos coinciden en que las transacciones más habituales son el retiro de dinero, las consultas de saldo y movimientos, y el pedido o cambio de clave; en ese orden. **Los cajeros ofrecen mucho más**, como hacer transferencias, pago de servicios, informar el CBU; también reciben depósitos, recargan de crédito el celular y hasta permiten hacer plazos fijos o dar de alta seguros.

A diferencia de las operaciones que se pueden hacer desde una oficina o la propia casa, por medio del celular o la computadora, el cajero en general está en la vía pública, y ahí es donde el usuario, aunque se trate del más experimentado, empieza a tomar precauciones y hasta tiene algunas dudas: "¿Quién está usando el cajero también es un cliente? ¿Entrará alguien mientras hago la operación? ¿Se estará acumulando gente porque tardo demasiado? ¿Este cajero no me copiará la banda magnética? ¿La clave era ésta? ¿Tendrá plata? ¿Me devolverá la tarjeta?".

En cuanto a los **tiempos**, el promedio de uso de un cajero es de entre 2 y 3 minutos, mientras que los más acostumbrados a usarlo tardan menos de un minuto, aunque siempre está atado a las transacciones que se realicen. "Depende de la cantidad de operaciones que realice en un cajero automático y la práctica que tenga para operar (si está o no habituado).

En promedio, sobre 28 millones de clientes que utilizan servicios de Link en toda la Argentina, un cliente realiza 8 operaciones mensuales de las cuales 4,3 son extracciones de dinero en efectivo", detalló Jorge Larravide, gerente Comercial de Link.

Por otro lado, **el tiempo que el cliente puede tardar en responder o interactuar con el cajero es de un minuto**, pasado ese tiempo le preguntará si abandona o continúa la operación.

En cuanto a las claves, es preciso aclarar que hay diferencias entre las tarjetas que tienen chip y las que no lo tienen, ya que estas últimas piden, a modo de refuerzo en la seguridad, que se ingrese una clave de tres letras al finalizar la operación. "En ambos casos, al tercer intento fallido (ingreso de clave errónea) se bloquea la clave. La particularidad del bloqueo de la clave alfabética es que bloquea a su vez la clave numérica (PIN) como medida de seguridad. En todos los casos los bloqueos los usamos para proteger al cliente de un posible fraude", indicaron desde un banco de capitales extranjeros.

Algunos bancos, desesperados por evitar el fraude, pueden llegar a bloquear las claves con tan solo un ingreso erróneo. Al respecto, Valeria Melchior, gerente de Productos de la División Procesamiento de Prisma Medios de Pago, señaló que la cantidad de veces que se puede ingresar mal una clave "es un valor dinámico que tiene que ver con el riesgo asociado a las operaciones" e indicó que "el mismo se va monitoreando constantemente", por lo que depende de cada entidad. En lo que respecta a las veces que se exige un **cambio de clave**, en Link aclararon que "es configurable por cada banco, con un mínimo de 30 días y un máximo de 365 días"; cada banco lo decide.

Sobre la posibilidad de que el cajero esté intervenido, en NCR, empresa líder en soluciones omnicanal y de autoservicio, recordaron que ya no se ven estos artefactos conocidos como "pescadores", que capturaban el plástico cuando el cliente lo ingresaba en el cajero. Al mismo tiempo, se refirieron al fraude por clonación de la banda magnética y lectura de la clave. "El pescador de tarjeta es un fraude que existe, pero para el delincuente es muy trabajoso para lo poco que les rinde. Hoy en día hacés la denuncia y el espacio de tiempo que tiene para hacer fraude es muy corto. En cuanto al skimming, que es la copia de la banda magnética y la lectura del PIN, es un fraude más sofisticado, el cliente no se da cuenta de que le copiaron tarjeta y clave. Sin embargo, para esa tecnología hay dispositivos anti skimming en la boquilla de los cajeros. Los más modernos, los modelos de los últimos dos años, vienen con un inhibidor en la boquilla", comentó Gabriel Santacreu, sales director de Banking Division de NCR Argentina & Chile.

Santacreu adelantó que lo que vienen son cajeros que permitirán hacer operaciones más complejas además de contar con soluciones interactivas, es decir, cajeros que ofrecerán la asistencia remota de un empleado; como una video conferencia en la que podrán interactuar tanto por chat, si la información es delicada, por un tubo de teléfono o auricular con micrófono, o simplemente por altavoz: "Nuestra experiencia en Estados Unidos es que cada tres dispositivos de esta tecnología hace falta un cajero remoto sentado en el Call Center, porque la mayoría hace transacción sin necesidad de un asistente. En Argentina ya se lanzó en un banco y pronto lo tendrán otros dos más, pero son procesos de pruebas piloto".