



El cajero automático en la era digital: ¿fin o evolución?

Autore: Francesco Zinghini | **Data:** 25 Novembre 2025

En la era de la transformación digital, donde los smartphones y los monederos electrónicos parecen dominar cada transacción, surge una pregunta espontánea: ¿qué futuro les espera a los cajeros automáticos, también conocidos como ATM? Si bien el auge de los pagos digitales es innegable, el cajero automático no da señales de desaparecer. Al contrario, está experimentando una profunda metamorfosis, pasando de ser un simple dispensador de efectivo a un auténtico centro de servicios integrados. Este artículo explora el cambiante papel de los cajeros automáticos en el contexto italiano y europeo, un panorama en el que el impulso hacia la innovación se enfrenta a una arraigada cultura de la tradición, especialmente en el área mediterránea.

El análisis se centra en cómo estos dispositivos están evolucionando para seguir siendo no solo relevantes, sino esenciales. Abordaremos la paradoja de una Italia que abraza lo digital pero sigue apegada al efectivo, el fenómeno de la «desertificación bancaria» que hace que los cajeros automáticos sean más cruciales que nunca y las nuevas funcionalidades que los están transformando. Lejos de estar próximos a la jubilación, los cajeros automáticos se están reinventando como un puente indispensable entre el mundo bancario físico y el digital.

El auge de lo digital y el desafío al efectivo

El panorama de los pagos en Italia ha experimentado un punto de inflexión histórico. En 2024, por primera vez, el valor de las transacciones digitales superó al del efectivo. Según los datos del Observatorio de Pagos Innovadores del Politécnico de Milán, los pagos electrónicos alcanzaron los 481 000 millones de euros, representando el 43 % del consumo total, mientras que el uso de efectivo descendió al 41 %. Este crecimiento ha sido impulsado principalmente por los pagos *contactless*, que ya constituyen casi el 90 % de las transacciones con tarjeta en tiendas físicas, por un valor de 291 000 millones de euros. La comodidad y la rapidez de estas operaciones han conquistado la confianza de los consumidores italianos.

Un papel fundamental en esta revolución lo desempeñan los smartphones y los llamados *wearable devices*, como los smartwatches y los anillos inteligentes. Los pagos a través de estos dispositivos innovadores han experimentado un fuerte aumento, alcanzando los 56 700 millones de euros, con un crecimiento del 53 % respecto al año anterior. Este cambio no solo afecta a los consumidores. También los comerciantes, históricamente más reacios, muestran una creciente preferencia por los pagos electrónicos, con más del 53 % de los pequeños comerciantes que los prefieren al efectivo, reconociendo su importancia estratégica.

Italia: un país entre la tradición y la innovación

A pesar del impresionante crecimiento de los pagos digitales, Italia sigue siendo un país con un fuerte apego al efectivo. Esta preferencia tiene profundas raíces culturales, ligadas a una sensación de *control directo* sobre las propias finanzas y a una percepción de mayor anonimato y seguridad.

Según estudios del Banco Central Europeo, aunque en descenso, el efectivo sigue siendo el método de pago más utilizado por número de transacciones en los puntos de venta físicos de la eurozona. En naciones como Alemania y Austria, el efectivo se considera un elemento cultural importante, una tendencia que se refleja, aunque en menor medida, también en la cuenca mediterránea.

En Italia, este vínculo es evidente sobre todo en algunos segmentos de la población, como las personas mayores, y en las zonas geográficas con una mayor *brecha digital*. La dificultad de acceso a una conexión a internet estable o la escasa familiaridad con las tecnologías digitales hacen que el efectivo no sea una elección, sino una necesidad. El Eurosistema, compuesto por el BCE y los bancos centrales nacionales, reconoce esta dualidad y trabaja para garantizar que el efectivo siga siendo accesible para todos, considerándolo la única forma de dinero público directamente disponible para los ciudadanos.

La transformación del cajero automático: de dispensador a centro de servicios

El cajero automático ya no es solo un «dispensador de billetes». Su función se está expandiendo para responder a las nuevas necesidades de un mercado híbrido. Los [cajeros automáticos inteligentes](#) de nueva generación integran una amplia gama de servicios que van mucho más allá de la simple retirada de efectivo. Hoy es posible realizar ingresos de efectivo y cheques, pagar recibos, impuestos (como el modelo F24 y el impuesto de circulación) y recargar tarjetas prepago y de teléfono. Estas funcionalidades transforman el cajero en un verdadero operador bancario de autoservicio, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

La innovación más significativa son las **retiradas sin tarjeta (cardless)**. Gracias a la tecnología NFC (Near Field Communication) o al uso de códigos QR generados a través de la aplicación de banca móvil, es posible retirar efectivo simplemente acercando el smartphone al cajero, sin necesidad de la tarjeta física. Esta modalidad, ofrecida por un número creciente de entidades bancarias, no solo aumenta la rapidez de las operaciones, sino que mejora notablemente la seguridad, reduciendo los riesgos de clonación de la tarjeta o de robo del PIN. En algunos casos, también están apareciendo los llamados [cajeros de Bitcoin](#), que abren las puertas al mundo de las criptomonedas.

El fenómeno de la desertificación bancaria

Paralelamente al avance de lo digital, Italia se enfrenta a un problema social y económico relevante: la **desertificación bancaria**. En los últimos años, se ha asistido a un progresivo y masivo [cierre de sucursales bancarias](#), impulsado por la racionalización de costes y la concentración del sector. A finales de 2024, 3380 municipios italianos se habían quedado sin sucursal bancaria, dejando a más de 4,5 millones de ciudadanos sin acceso directo a los servicios financieros. Este fenómeno afecta de manera especial a las zonas del interior, los pequeños pueblos y las áreas rurales, donde la sucursal representaba un pilar no solo económico, sino también social.

En este escenario, el cajero automático asume un papel de suplencia fundamental. A menudo, la conservación de un cajero automático se convierte en el único salvavidas para garantizar el acceso al efectivo y a los servicios bancarios básicos. El cierre de las sucursales físicas acentúa la exclusión financiera de los colectivos más vulnerables, como las personas mayores y aquellas con escasa familiaridad con la tecnología digital, que dependen

enteramente del funcionamiento de un cajero para gestionar sus finanzas. En consecuencia, el cajero automático pasa de ser una simple comodidad a un servicio esencial para la inclusión y la cohesión territorial.

Seguridad y accesibilidad: las nuevas fronteras

Con la evolución de los cajeros automáticos, también evolucionan los desafíos relacionados con la seguridad. Si en el pasado la principal amenaza era el [skimming](#), hoy la seguridad debe enfrentarse a ciberataques más sofisticados. Sin embargo, las nuevas tecnologías también ofrecen soluciones más robustas. Las [retiradas sin tarjeta mediante NFC](#) o código QR, por ejemplo, eliminan el riesgo de clonación física de la tarjeta. La autenticación a través del smartphone, que utiliza PIN o datos biométricos, añade un nivel adicional de protección, haciendo las transacciones más seguras.

Otro desafío crucial es la **accesibilidad**. Garantizar que los cajeros automáticos puedan ser utilizados por todos es un imperativo social. Esto incluye la instalación de dispositivos con comandos de voz, teclados en braille y una altura accesible para personas en silla de ruedas. El compromiso por mejorar la [accesibilidad de los cajeros para personas con discapacidad](#) es un indicador importante del nivel de civismo e inclusión de un sistema financiero. Por último, un tema siempre actual es el de las comisiones por retirada de efectivo, especialmente para quienes sacan dinero en cajeros de otros bancos, un coste que puede pesar significativamente en los presupuestos familiares y que requiere transparencia por parte de las entidades.

Conclusiones

La era digital no está decretando el fin de los cajeros automáticos, sino que está acelerando su evolución. De simples dispensadores de efectivo, estos dispositivos se están transformando en sofisticados puntos de acceso a servicios financieros, actuando como un puente crucial entre el mundo físico y el digital. En un contexto como el italiano, caracterizado por la convivencia entre un fuerte impulso innovador y un arraigado vínculo con la tradición del efectivo, el papel del cajero automático se vuelve aún más estratégico. No solo responden a la persistente demanda de dinero líquido, sino que también ofrecen servicios avanzados a una población cada vez más digitalizada.

Además, frente a la desertificación bancaria que afecta a las zonas más frágiles del país, los cajeros automáticos se erigen como un baluarte contra la exclusión financiera, garantizando un servicio esencial para comunidades enteras. Su futuro dependerá de la capacidad de integrar cada vez más funcionalidades, de reforzar la seguridad y de garantizar una accesibilidad universal. El cajero automático, por tanto, no es una reliquia del pasado, sino un protagonista activo e indispensable del presente y del futuro del sistema de pagos.

Preguntas frecuentes

¿Desaparecerán los cajeros automáticos (ATM) debido a los pagos digitales?

No, los cajeros automáticos no desaparecerán, pero están cambiando radicalmente su papel. Aunque el uso de los pagos digitales en Italia superó al del efectivo en 2024, los cajeros se están convirtiendo en auténticos «hubs» de servicios multifunción, en lugar de ser simples dispensadores de efectivo. Esta

transformación es necesaria para seguir siendo relevantes en un contexto donde el cierre de sucursales bancarias, fenómeno conocido como «desertificación bancaria», deja a muchos ciudadanos, especialmente a personas mayores y residentes de pequeños municipios, sin un punto de referencia físico. Los cajeros modernos ofrecen servicios avanzados como el pago de recibos, recargas, consulta de saldo, transferencias y, en algunos casos, incluso la compra de billetes o la solicitud de productos bancarios.

¿Es posible retirar efectivo sin llevar la tarjeta del cajero?

Sí, es posible gracias al servicio de retirada «cardless» o sin tarjeta. Esta función permite sacar dinero utilizando el smartphone. Generalmente, el proceso se inicia a través de la aplicación del propio banco, donde se reserva el importe deseado. La app genera un código temporal (a menudo un código QR) que luego se utiliza en un cajero automático compatible para autorizar la dispensación del efectivo. Esta modalidad no solo aumenta la comodidad, sino también la seguridad, ya que elimina el riesgo de clonación física de la tarjeta y el robo del PIN en el cajero.

¿Cuáles son los nuevos servicios que ofrecen los cajeros automáticos de última generación?

Los cajeros automáticos modernos, o «Smart ATM», van mucho más allá de la simple retirada de efectivo. Se están convirtiendo en terminales de autoservicio avanzados capaces de ofrecer una amplia gama de operaciones bancarias. Entre los servicios más comunes se encuentran el ingreso de efectivo y cheques, el pago de recibos y modelos de liquidación (MAV), y las recargas de móviles y tarjetas prepago. Algunos cajeros evolucionados también permiten realizar transferencias, consultar el listado de movimientos, solicitar productos financieros como préstamos o tarjetas, e incluso comprar

cupones y tarjetas regalo. Esta evolución tiene como objetivo compensar el cierre de las sucursales físicas, ofreciendo a los clientes acceso a los servicios bancarios las 24 horas del día.

¿Por qué en Italia se sigue usando tanto el efectivo?

A pesar del crecimiento de los pagos digitales, Italia muestra un fuerte apego al efectivo por razones culturales, demográficas y sociales. Existe una arraigada costumbre y una preferencia por la tangibilidad del dinero, especialmente entre la población de mayor edad, que tiene menos familiaridad con las herramientas digitales. A esto se suma el fenómeno de la «desertificación bancaria»: el cierre de sucursales y cajeros automáticos en muchas zonas, sobre todo en los pequeños municipios, hace que el efectivo sea la única opción viable para muchos ciudadanos y pequeñas empresas. Aunque el uso de la banca por internet está en aumento, Italia sigue por debajo de la media europea, lo que evidencia una brecha digital que ralentiza la transición completa hacia una economía sin efectivo (*cashless*).

¿Es más segura la retirada contactless o a través del smartphone que la tradicional?

Sí, las nuevas modalidades de retirada se consideran más seguras. La retirada contactless mediante tecnología NFC (la misma que se usa para los pagos con tarjeta o smartphone) reduce drásticamente el riesgo de «skimming», es decir, la clonación de la tarjeta a través de dispositivos ilegales insertados en la ranura del cajero. De manera similar, la retirada «cardless» a través de una aplicación elimina por completo el uso físico de la tarjeta en el terminal. La autenticación se realiza a través del smartphone, que está protegido por PIN, huella dactilar o reconocimiento facial, añadiendo un nivel de seguridad adicional y más robusto que el simple código PIN de la tarjeta.