



imaginBank, el primer banco solo móvil para *millennials*

- **CaixaBank crea un nuevo modelo bancario *mobile only*, en el que solo se puede operar mediante *apps* móviles.**
- **El nuevo banco sale al mercado con una completa oferta de servicios sin comisiones, que incluye cuenta corriente, tarjeta, préstamos al consumo, herramientas de gestión de las finanzas personales y lo último en pago móvil y pagos P2P.**
- **imaginBank recoge la experiencia de CaixaBank como entidad líder en innovación tecnológica y en servicio al *target* joven.**

Barcelona, 14 de enero de 2016.- CaixaBank lanza imaginBank, el primer banco *mobile only* que se pone en marcha en España y el primero del mundo en el que la operativa se realiza exclusivamente a través de *apps* para móviles y para redes sociales.

La entidad, presidida por Isidro Fainé y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar, ha creado un nuevo modelo de servicio completamente digital, basado en las posibilidades que surgen a partir del desarrollo tecnológico y la alta tasa de penetración de los *smartphones* y las redes sociales, especialmente en el segmento joven.

Se trata de una propuesta muy diferente a la habitual estrategia multicanal que tradicionalmente ha aplicado el sector financiero. imaginBank propone centralizar el servicio exclusivamente en aplicaciones para móviles y redes sociales. De esta forma, la propuesta de valor de la entidad financiera se transforma por completo: es el usuario quien gestiona sus finanzas de manera autónoma, ayudado por herramientas tecnológicas “inteligentes” que facilitan un seguimiento continuo de su economía personal (elaboración de presupuestos, control y clasificación de los gastos, archivo de los recibos domiciliados, etc.).

Isidro Fainé, presidente del Grupo “la Caixa”, ha destacado que “imaginBank une dos fortalezas de nuestra entidad: por un lado, el liderazgo en innovación y movilidad, reconocido a nivel mundial, y, por otro, la experiencia como banco líder en el segmento joven en España. Esto nos ha permitido reflejar en el proyecto elementos fundamentales para este perfil de cliente, como la digitalización, la simplicidad o la excelencia en el servicio ofrecido”.

Actualmente, CaixaBank cuenta con 2,9 millones de clientes con edades entre los 18 y los 35 años y la cuota de mercado en este segmento se sitúa en el 30%, lo que supone que 1 de cada 3 personas de esta franja de edad en España son clientes de la entidad.

Un banco para jóvenes de todas las edades

En la presentación de imaginBank, el consejero delegado de CaixaBank, **Gonzalo Gortázar**, ha enmarcado el lanzamiento de imaginBank dentro de “la apuesta por una nueva propuesta de servicio totalmente complementaria respecto al modelo tradicional, que ayudará a CaixaBank a fidelizar a buena parte de sus actuales clientes jóvenes y también a crecer en captación de nuevos clientes”.

Igualmente, Gortázar ha detallado el perfil del cliente al que va especialmente dirigido imaginBank: “El modelo está claramente inspirado en los valores y la estética de los llamados *millennials* o *nativos digitales*. En realidad, es una propuesta para jóvenes de todas las edades, que pueden verse igualmente atraídos por un nuevo modelo de servicio sencillo, claro e innovador”.

Asimismo, Gortázar ha hecho hincapié en la innovación que supone el modelo de imaginBank: “Hemos creado una propuesta simple, sin costes de mantenimiento para el cliente, pero lo suficientemente completa como para cubrir los servicios financieros demandados por el *target* joven. Si a ello unimos funcionalidades tecnológicas avanzadas y una experiencia genuinamente digital, el resultado es un modelo muy competitivo al que hay que añadir un paquete de ventajas y ofertas único en el mercado”.

Operativa *mobile only*

imaginBank se gestiona mediante *apps*: todo empieza y acaba en el móvil. imaginBank también dispone de página web (www.imaginBank.com), pero esta solamente ofrece información básica y facilita darse de alta como cliente.

La *app* móvil de imaginBank se puede descargar de forma gratuita desde Google Play (para usuarios de Android) y desde la App Store (para usuarios de iOS). A partir de un diseño muy sencillo e intuitivo, creado específicamente para el entorno móvil, la *app* permite consultar la oferta comercial, realizar contrataciones y consultar el saldo, los movimientos y la posición global personal. Se utiliza un lenguaje muy sencillo y claro, que facilita al máximo la comunicación con los clientes. Además, la *app* de imaginBank permite la identificación mediante huella dactilar en aquellos terminales móviles que disponen de esta funcionalidad.

Por otro lado, desde los cajeros de CaixaBank, los clientes de imaginBank podrán gestionar su dinero y realizar operaciones a través de un interfaz personalizado para ellos. Igualmente, imaginBank cuenta con servicio para *smartwatch*, con una aplicación especial que incorpora, entre otras funcionalidades, un localizador de cajeros y oficinas.

Presencia en redes sociales

Uno de los servicios más innovadores de imaginBank, único en el mundo, es la utilización de herramientas vinculadas a Facebook para la gestión de las finanzas personales. Se trata de una aplicación desarrollada para facilitar al usuario la operativa financiera sin obligarle a dejar Facebook y abrir nuevas aplicaciones.

La aplicación para Facebook de imaginBank permite consultar instantáneamente la posición de la cuenta y los últimos movimientos con total seguridad.

Las redes sociales también permiten ofrecer un servicio de atención al cliente instantáneo y disponible las 24 horas del día. El canal de Twitter está disponible para todos los usuarios, al igual que la línea de atención telefónica. Además, quienes estén dados de alta en la aplicación imaginBank cuenta con un chat interno con un gestor especializado y una línea de mensajes de Whatsapp.

De todas maneras, estas líneas de atención están pensadas para ofrecer información adicional y ayuda ante dudas técnicas; la contratación siempre la acaba realizando el propio usuario exclusivamente desde la aplicación imaginBank.

Servicios imaginBank: gratuitos y diseñados para el entorno móvil

imaginBank sale al mercado con una oferta completa de servicios financieros especialmente diseñados para el entorno móvil. El producto básico es la cuenta corriente imaginBank, sin comisiones ni condiciones de vinculación y con servicios avanzados tanto para la gestión de finanzas personales como para la realización de transferencias y de pagos P2P.

La cuenta imaginBank permite envíos de dinero gratis a cualquier otra cuenta en España, sea de la entidad financiera que sea. También hace posible enviar dinero a un cajero de CaixaBank, de forma que se puedan realizar reintegros de efectivo sin necesidad de llevar una tarjeta.

En cuanto a financiación, imaginBank ofrece una línea de préstamos al consumo fácilmente contratables (*one-click*), dirigidos a financiar proyectos personales hasta 15.000 euros y sin comisión de apertura. Los clientes que disponen de línea de crédito preconcedida de CaixaBank pueden realizar los trámites íntegramente online, mientras que los nuevos clientes pueden hacer la solicitud por la aplicación.

Big data para una gestión “inteligente” de las finanzas personales

Por otro lado, la aplicación imaginBank incorpora servicios inteligentes de gestión de las finanzas personales. Las operativas clásicas, que suelen concentrar la mayor demanda (consulta de saldo y últimos movimientos), se complementan con nuevos servicios basados en tecnología *big data*.

La aplicación incluye herramientas tecnológicas para la gestión de las finanzas personales (ingresos y gastos) y ofrece la posibilidad de organizar los recibos y los movimientos de la tarjeta según categorías. Asimismo, la *app* ofrece un amplio abanico de alertas *push*, tales como compras con tarjeta, movimientos de la cuenta, cargos de recibos, etc.

Además, el cliente dispone de un servicio de creación de presupuestos, para poder comparar en cualquier momento la situación de sus gastos respecto a sus previsiones de ahorro.

Lo último en medios de pago

imaginBank pone a disposición de los clientes las últimas novedades tecnológicas en medios de pago.

Por un lado, por darse de alta como clientes, los usuarios obtendrán, de forma totalmente gratuita, una tarjeta Visa imaginBank de débito, sin cuota de emisión ni tasa de mantenimiento. La tarjeta Visa imaginBank permite realizar compras en establecimientos comerciales de todo el mundo y también efectuar reintegros de efectivo en cajeros. Los clientes podrán utilizar, sin coste alguno, los más de 9.600 cajeros de la red de CaixaBank en toda España y en más de 200.000 cajeros de otras entidades del resto de la zona euro.

El cliente puede disponer de su tarjeta en formato tradicional o, si lo prefiere, duplicada en otros soportes, como las pulseras *wearable* o el *sticker* Visa *contactless* que se adhiere al móvil. Asimismo, puede optar por descargarla en formato virtual para realizar pagos directamente con el móvil. En este caso, se utiliza tecnología HCE (Host Card Emulation), que requiere que se utilicen terminales Android 4.4 (o superior) con transmisión NFC.

La tarjeta “virtual” se aloja en el *wallet* imaginBank, integrado dentro de la aplicación del banco móvil, desde donde se puede realizar las gestiones de activación y desactivación, temporal o definitiva.

Asimismo, la aplicación imaginBank avanza en la creación de un servicio de pagos entre personas (P2P) que convierte esta operación en un trámite muy sencillo. De esta forma, se facilita realizar pequeñas transferencias entre particulares, sean o no clientes de CaixaBank, sin tener que introducir el número de cuenta: solo es necesario conocer su número de móvil o su e-mail.

imaginBank ofrece una garantía total de seguridad sin coste en sus medios de pago. En caso de sufrir un fraude electrónico, los clientes están cubiertos de forma

gratuita, sin tener que contratar ningún seguro. Asimismo, la aplicación imaginBank avisa siempre a los usuarios de los movimientos registrados en la cuenta y en la tarjeta.

El liderazgo en innovación de CaixaBank

imaginBank es un paso adelante en la estrategia de innovación de CaixaBank, reconocida a nivel internacional como una de las entidades líderes en la aplicación de las nuevas tecnologías a los servicios financieros.

CaixaBank está considerada como la mejor entidad financiera del mundo en banca móvil, según el informe realizado por Forrester Research “2015 Global Mobile Banking Functionality Benchmark”, que evalúa las aplicaciones móviles de 41 grandes entidades financieras *retail* de todo el mundo. Actualmente, la entidad lidera la banca móvil en España por número de clientes, con 2,7 millones de usuarios operativos al mes.

Asimismo, imaginBank incorpora toda la experiencia de CaixaBank en el desarrollo nuevos medios de pago. La entidad es líder en banca electrónica con un parque de más de 15 millones de tarjetas y una cuota de mercado por facturación del 22,8%. Ha sido una de las primeras entidades del mundo en apostar por la implantación comercial de los sistemas de pago *contactless* y de la tecnología de pago por el móvil, lo que le ha valido recibir premios como el del “Most Innovative Bank of the World” en los Global Banking Innovation Awards organizados por el Bank Administration Institute y Finacle en 2011 y 2013, y el del mejor banco del mundo en innovación tecnológica, otorgado por la revista *Euromoney* en 2013 y 2014.