

La publicación especializada “Retail Banker International” premia el nivel de innovación y los resultados de negocio de CaixaBank en su estrategia digital.

CaixaBank recibe el premio “European Retail Bank of the Year” al mejor banco europeo en innovación del año

- **CaixaBank cuenta con 4,5 millones de clientes operativos de sus servicios de banca online y móvil, lo que eleva al 43,1% su porcentaje de clientes digitales respecto al total.**
- **El lanzamiento de imaginBank, los proyectos de movilidad para el asesoramiento y los avances en inteligencia artificial, entre los hitos en digitalización destacados de la entidad en 2016.**

Londres, 12 de mayo de 2017

CaixaBank ha recibido en Londres el premio ‘European Retail Bank of the Year’ como reconocimiento a la entidad financiera más destacada en innovación en Europa durante el último año. En la concesión del galardón, el jurado ha valorado tanto la aplicación de la creatividad y la innovación en las estrategias de negocio como la obtención de resultados de negocio cuantificables.

Los Retail Banker International Awards, entregados en una gala anual celebrada en Londres, distinguen a las entidades financieras que destacan por la apuesta por la innovación. La iniciativa está promovida por la publicación especializada *Retail Banker International* (RBI), dedicada al análisis de la evolución de la banca *retail* en todo el mundo.

Un reconocimiento a los hitos en digitalización de CaixaBank

El premio distingue los hitos en banca digital conseguidos por la entidad, entre los que destaca el lanzamiento de imaginBank, el primer banco *mobile only* que permite gestionar toda la operativa exclusivamente mediante aplicaciones móviles y de redes sociales.

CaixaBank también ha destacado a nivel internacional por el desarrollo de proyectos de movilidad para mejorar el asesoramiento financiero a los clientes. La entidad ha sido pionera en la creación de una solución integral de movilidad, la primera del sector financiero especialmente creada para la red de venta, de forma que los gestores pueden desplazarse al domicilio de los clientes y, desde allí, disponer de plena funcionalidad, con posibilidad de contratar como si estuviera en la oficina.

Actualmente, CaixaBank cuenta con 26.511 Smart PC distribuidos entre sus empleados.

El proceso de digitalización en CaixaBank ha permitido avanzar en eficiencia, con la automatización del 77% de la operativa comercial en la oficina. Los avances son especialmente importantes en la operativa de contratación, en la que el 90% de los procesos están digitalizados. El 97% de la contratación se formaliza mediante firma digital, lo que ha permitido, en el primer trimestre de 2017, alcanzar la cifra de 9 millones de firmas digitales.

Paralelamente, CaixaBank mantiene una intensa estrategia de desarrollo de proyectos de innovación basados en tecnologías como el big data y la inteligencia artificial para crear nuevos servicios fintech y mejorar el nivel de servicio a los clientes.

CaixaBank, entidad líder en banca digital

La apuesta por la innovación está teniendo un resultado efectivo en las cifras de negocio. CaixaBank cuenta actualmente con 5,4 millones de clientes en banca online y 3,7 millones de clientes de banca móvil totales.

La entidad presidida por Jordi Gual y cuyo consejero delegado es Gonzalo Gortázar tiene el mayor número de clientes digitales operativos de España: en los últimos dos meses, más de 4,5 millones de personas han utilizado los servicios de banca digital de CaixaBank, vía web o móvil, un dato que supone el 43,1% del conjunto total de clientes (13,8 millones). Entre otros reconocimientos, CaixaBank ha sido valorada como mejor servicio de banca móvil de Europa y segundo del mundo por los analistas de Forrester Reserch.

Asimismo, CaixaBank es líder en banca electrónica con 15,2 millones de tarjetas en circulación y una cuota de mercado por facturación del 23,3%. La entidad cuenta con 335.510 TPV en comercios, de los que el 90% están dotados de lectores *contactless*, una tecnología cuya implantación la entidad ha liderado a nivel europeo. Por otro lado, CaixaBank cuenta con una de las mayores redes de cajeros de Europa, con 9.479 terminales.

Sobre *Retail Banker International*

Retail Banker International es una revista de ámbito global especializada en el análisis en profundidad del sector de la banca retail. Durante más de 30 años, su equipo de editores, periodistas, investigadores y analistas han realizado una amplia variedad de estudios que proveen conocimiento a las organizaciones líderes.