

## CaixaBank lanza “Family Now” para agrupar todos sus servicios digitales

- **La nueva iniciativa engloba una amplia gama de productos creados para ayudar a las familias a gestionar su economía personal de forma fácil e inmediata.**
- **“Family Now” reforzará los servicios tecnológicos clave y potenciará el desarrollo de innovaciones únicas en el sector financiero a partir de tecnologías de movilidad, “big data” y computación cognitiva.**
- **Entre las principales novedades, destacan la nueva “app” de CaixaBank con asistente basado en inteligencia artificial, la firma digital desde el móvil con un solo “click” o el nuevo “Mis Finanzas” para la gestión de la economía personal.**
- **La entidad es líder en banca digital en España, con 5,7 millones de usuarios de banca por Internet, 4,3 millones de clientes de banca móvil y las mayores cuotas de absorción de su mercado en el mundo según Comscore (31,1% en servicios web y 30,8% en servicios móviles).**

Barcelona, 23 de enero de 2018

CaixaBank lanza “Family Now” para agrupar todos los servicios digitales de la entidad bajo un mismo concepto. La iniciativa engloba una amplia gama de productos creados para ayudar a las familias a gestionar su economía personal de forma fácil e inmediata.

El lanzamiento de “Family Now” refleja la visión bajo la cual CaixaBank ha desarrollado toda su estrategia de innovación: poner al cliente en el centro y priorizar aquellos servicios que le aporten inmediatez, facilidad y control de sus finanzas personales. Este enfoque ha permitido a la entidad ser en la actualidad el líder en banca online y banca móvil en España, con 5,7 millones de clientes, de los que 4,3 millones operan a través de su terminal”.

CaixaBank se ha situado entre las mejor valoradas del mundo por la calidad de sus servicios, con reconocimientos como la primera posición internacional en el ranking AQMetrix o diversos premios de innovación de publicaciones como *Euromoney* o *The Banker*. a través de una gran campaña de comunicación.

## Potenciación de servicios tecnológicos con millones de usuarios

“Family Now” supone, por un lado, reforzar los servicios tecnológicos clave, muy asentados en el modelo de CaixaBank y con altos niveles de uso, y, por otro, seguir desarrollando servicios digitales únicos en el sector, vinculados prioritariamente al entorno móvil y basados en tecnologías emergentes, como el *big data*, la inteligencia artificial y la computación cognitiva. CaixaBank cuenta con una larga experiencia en el desarrollo de innovación pionera, con una trayectoria que se remonta a la década los años 60 y 70 del siglo XX, con la introducción de los primeros sistemas de teleproceso de España para conectar las oficinas bancarias con los servicios centrales.

Más recientemente, la entidad fue la primera en iniciar en el país la banca por Internet, con la creación de Línea Abierta en 1998; la primera del mundo en crear su propia *app store* para la descarga de aplicaciones móviles; la primera de España en apostar comercialmente por el pago *contactless* y el pago móvil; la primera del mundo en instalar cajeros *contactless* y en lanzar pulseras *wearables* para pagar en comercios; la primera en lanzar un banco *mobile only* en España, con *imaginBank*; y la primera de Europa en crear un chatbot de inteligencia artificial para atención al cliente.

## Nueva aplicación de banca móvil de CaixaBank

Una de las principales novedades vinculadas a la iniciativa “Family Now” es el lanzamiento de la nueva aplicación móvil de CaixaBank, a través de la cual los usuarios pueden realizar todas sus gestiones financieras. La *app*, que en el momento de su lanzamiento, en el año 2009, fue la primera creada por una entidad financiera en España que entró en la App Store de Apple y que tuvo una versión para Android, es la principal puerta de entrada de los 4,3 millones de usuarios que CaixaBank tiene en banca móvil, un servicio en el que la entidad es líder en España. De ellos, 2 millones de personas utilizan exclusivamente el móvil para gestionar sus finanzas.

La nueva versión de la aplicación, creada con la participación de más de 1.300 clientes y la utilización de metodología *fintech* en el diseño y el desarrollo, está totalmente orientada a adaptarse a las necesidades de los usuarios. Por ello, es 100% *mobile*, con un diseño completamente pensado para el entorno móvil, y permite saber, con solo un vistazo, el estado de la economía personal: últimos movimientos y compras, recibos, gastos organizados por categorías, retos de ahorro, etc. Igualmente, el cliente puede personalizar los accesos directos a las funcionalidades que sean más importantes para él.

La aplicación cuenta con servicios de vanguardia, como el asistente Neo, basado en inteligencia artificial, capaz de resolver por voz o texto las dudas del cliente y ayudarle a encontrar las opciones que busca.

También está dotada de acceso biométrico, por huella dactilar o Face ID en el caso de iPhone X, y de la posibilidad de consultar el saldo por *smartwatch* o de forma sencilla en un *widget* del móvil, sin tener que acceder a la aplicación. Igualmente, CaixaBank ha incorporado alertas predictivas, que avisan al cliente sobre próximos cargos.

Otro servicio innovador es la incorporación de la firma digital *mobile only*. De esta forma, el cliente puede autorizar, con un solo *click* a través del móvil, operaciones iniciadas tanto desde el móvil como desde la web. En consecuencia, se elimina la tarjeta de coordenadas y se simplifica notablemente el proceso.

### **“Mis Finanzas”: gestión inteligente de las finanzas personales**

También en el contexto de “Family Now”, CaixaBank renueva el servicio “Mis Finanzas”, una herramienta inteligente de gestión de ingresos y gastos personales basada en *big data* y tecnologías predictivas. La entidad financiera lanzó la aplicación en 2013 para ayudar a sus clientes en la gestión de sus domiciliaciones, presupuestos mensuales y gastos, con avances como predecir cuándo llegarán sus próximos recibos, si un determinado recibo es anormalmente elevado o si se espera un nuevo cargo que dejará la cuenta en descubierto de manera inminente. Actualmente, el servicio cuenta con más de 3 millones de clientes que acceden a él de forma recurrente. De acuerdo con los datos de una encuesta realizada entre los clientes de Línea Abierta, es el servicio digital mejor valorado de CaixaBank.

El nuevo “Mis Finanzas” de CaixaBank mantiene todas sus prestaciones y renueva el diseño para ofrecer una mejor experiencia de usuario. Además, incorpora la novedad de descargar un informe mensual, creado con tecnología *big data*, con los datos más relevantes de la actividad financiera realizada y su comparativa respecto a la situación en meses anteriores. Por otro lado, el servicio amplía el envío de alertas predictivas para que el usuario pueda recibir información en tiempo real sobre próximos cargos e incorporará la posibilidad de que el cliente integre en la plataforma información sobre sus cuentas y tarjetas de otros bancos.

Además de la nueva aplicación móvil de CaixaBank y de “Mis Finanzas”, entre el resto de servicios consolidados que llevarán la etiqueta “Family Now”, destacan también el pago con móvil, la gestión digital de todas las comunicaciones con la entidad (recibos, correspondencia, contratos y domiciliaciones), la definición de retos de ahorro, el portal de inversión Bolsa Abierta, el alta como cliente por videoconferencia, la posibilidad de enviar dinero a otra persona conociendo solamente su número de móvil o el servicio de reintegros en cajeros sin tarjeta.

## Innovación en la comunicación con el cliente

Además de innovación en los servicios financieros, “Family Now” supone también innovación en la comunicación con el cliente. De hecho, la propia denominación refuerza el concepto “Family”, creado en 2017 como definición de la relación con los clientes particulares.

Un año después, “Family” es una marca de éxito dentro del portfolio de CaixaBank. Los vídeos y contenidos vinculados a “Family” ya superan los 9 millones de reproducciones de YouTube y redes sociales. Según estudios realizados por la entidad, cuatro de cada diez españoles mencionan espontáneamente la marca “Family” y la asocian a la publicidad de un banco; y de ellos, seis de cada diez lo relacionan, de forma correcta, con CaixaBank. Asimismo, uno de cada dos recuerda las campañas publicitarias.

## CaixaBank, líder en innovación

CaixaBank está considerada como uno de los líderes en innovación en servicios financieros a nivel mundial, dada su fuerte posición en banca móvil y banca online. Asimismo, CaixaBank es líder en banca electrónica con 15,8 millones de tarjetas en circulación y una cuota de mercado por facturación del 23,3%.

En 2017, la entidad ha recibido el premio *The Banker*, publicación del Grupo Financial Times, al Mejor Proyecto Tecnológico del Año por el lanzamiento del *chatbot* de *imaginBank*. Asimismo, la revista *Global Finance* ha premiado a CaixaBank como Mejor Banco Digital en España, Mejor Banco Digital de Europa Occidental 2017 y Mejor Banco del Mundo en Social Media 2017.